

**IMPLEMENTASI MODEL PEMBELAJARAN BERBASIS MASALAH UNTUK
MENINGKATKAN KEMAMPUAN SISWA BERPIKIR KRITIS DALAM
PENCAPAIAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA
DI SMK NEGERI 6 PURWOREJO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan

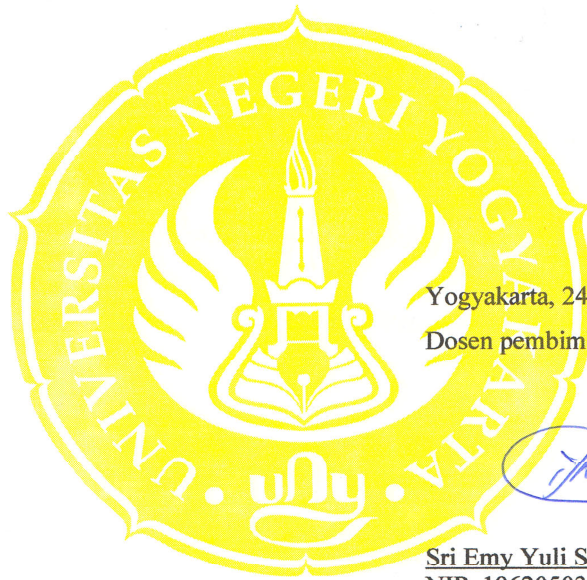


**Disusun Oleh:
SITI ISTIQOMAH
NIM. 06513241025**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
JUNI 2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”** yang disusun oleh Siti Istiqomah, NIM 06513241025 ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, 24 April 2013
Dosen pembimbing

Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si
NIP. 19620503 198702 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”** ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 7 Mei 2013 dan dinyatakan lulus.

Susunan Dewan Penguji:			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si	Ketua Penguji		17-6-2013
Kapti Asiatun, M.Pd	Sekretaris Penguji		17-6-2013
Triyanto, M.A	Penguji		17-6-2013

Yogyakarta, 17 Juni 2013

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Moch. Bruri Triyono

NIP. 19560216 198603 1 003

...

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Istiqomah
NIM : 06513241025
Prodi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Judul Skripsi : Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah
Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis
Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK
Negeri 6 Purworejo.

Menyatakan bahwa skripsi ini hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan untuk penyelesaian studi di Perguruan Tinggi lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan.

Yogyakarta, Juni 2013
Penyusun



Siti Istiqomah
NIM. 06513241025

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaannya yang ada dalam diri mereka sendiri”

(QS Ar Ra’d: 11)

Belajarlah kalian, tuntutlah ilmu, sesungguhnya jika kini kalian adalah orang-orang yang kecil dan tidak diperhitungkan manusia, maka kelak kalian akan menjadi orang-orang besar yang diperlukan manusia.

(Al-Hasan bin Ali)

Bersyukurlah kepada Allah atas nikmat yang anda dapat
Percayalah bahwa sesungguhnya Allah hanya akan memberikan ujian sesuai dengan kadar kemampuan hambaNya

Teruslah berusaha dan berdoa dalam setiap hal
Pasrahkanlah kepada Allah untuk apa yang anda perlukan
Bermimpilah maka Allah akan meraih mimpimu

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku ini kepada:

- ❖ Kedua orang tua yang selalu menjadi kekuatan dan harapan bagi peneliti untuk maju. Terima kasih atas kasih sayang yang selalu tercurah untukku, semangat dan selalu memberikan dukungan moral maupun spiritual yang selalu mengiringi langkahku selama ini.
- ❖ Paman dan bibiku (Moh. Khoirudin dan Susiwi) yang tak henti-hentinya memberikan motivasi dan pengorbanan yang sangat besar. Terima kasih untuk kasih sayang, doa, dukungan dan semangat yang sudah diberikan untukku.
- ❖ Guru-guru dan dosenku yang dengan sabar membimbing dan menyampaikan ilmu yang bermanfaat.
- ❖ Adik-adikku tercinta (Iput, Jundan, Kherul, Dapik, Pahmi, dan Ayun). Terima kasih untuk kasih sayang, doa, dukungan dan semangat yang sudah diberikan untukku.
- ❖ Sepupuku (si kecil Ghiyas dan Tifa). Terimakasih untuk kebersamaannya yang selalu membuatku tersenyum.
- ❖ Teman-temanku sekelas (Busana 06). Terima kasih Atas Kerjasama, Bantuan, kebersamaan, dan semangat yang selalu diberikan untukku. Kenangan Terindah yang Tak Terlupakan
- ❖ Almamaterku UNY tercinta
Terima kasih sudah mewujudkan cita-citaku sampai saat ini.

**IMPLEMENTASI MODEL PEMBELAJARAN BERBASIS MASALAH UNTUK
MENINGKATKAN KEMAMPUAN SISWA BERPIKIR KRITIS DALAM
PENCAPAIAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA
DI SMK NEGERI 6 PURWOREJO**

**Oleh
Siti Istiqomah
NIM. 06513241025**

Abstrak

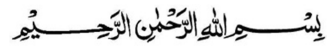
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Implementasi model pembelajaran berbasis masalah dalam meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis di SMK Negeri 6 Purworejo; 2) Pencapaian kompetensi pelayanan prima dengan implementasi model pembelajaran berbasis masalah di SMK Negeri 6 Purworejo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian tindakan kelas dengan model Kemmis dan Mc. Taggart yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi. Subjek penelitian berjumlah 32 siswa dari kelas X BB1 SMK Negeri 6 Purworejo. Teknik pengambilan data melalui lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah, lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis, catatan lapangan dan tes pilihan ganda disertai alasan. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Implementasi model pembelajaran berbasis masalah dapat meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis. Peningkatan kemampuan siswa berpikir kritis pada siklus I mencapai 61% dengan kategori tinggi. Pada siklus II meningkat sebesar 29,25% sehingga menjadi 90,25% dengan kategori sangat tinggi; 2) Pencapaian kompetensi pelayanan prima pada siklus I dengan kategori tuntas sebanyak 22 siswa (68,75%). Pada siklus II meningkat 31,25% sehingga 32 siswa (100%) termasuk pada kategori tuntas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar dapat meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dan kompetensi pelayanan prima dengan rata-rata persentase lebih dari 85% siswa telah mencapai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: *model pembelajaran berbasis masalah, kemampuan siswa berpikir kritis, kompetensi pelayanan prima*

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah segala puji hanya untuk Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah, dan karuniaNya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo” dengan baik.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir Skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir Skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Rohmat Wahab, M.Pd, M.A, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Moch. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Noor Fitrihana, M.Eng, selaku Ketua Jurusan PTBB Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Kapti Asiatun, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Busana Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Enny Zuhny Khayati, M.Kes, selaku dosen Penasehat Akademik Busana 2006.

6. Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
7. M. Adam Jerusalem, M.T, selaku validator ahli materi.
8. Widiastuti, M.Pd, selaku validator ahli evaluasi dan model pembelajaran.
9. Triyanto, M.A, selaku validator ahli media pembelajaran.
10. Drs. Edy Heru Atmaja selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 6 Purworejo yang telah memberikan izin dalam penelitian skripsi ini.
11. Emy Amalia, S.Pd, selaku validator ahli materi, media, model pembelajaran dan selaku guru mata pelajaran pelayanan prima di SMK Negeri 6 Purworejo.
12. Yuni Ngudiyati, S.Pd, selaku guru di SMK Negeri 6 Purworejo dan selaku observer yang telah membantu dalam proses pengambilan data.
13. Wahyu Agustini, S.Pd, selaku guru di SMK Negeri 6 Purworejo dan selaku observer yang telah membantu dalam proses pengambilan data.
14. Peserta didik dan seluruh keluarga besar SMK Negeri 6 Purworejo yang telah bersedia memberikan data-data yang diperlukan.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan, dukungan dan kerjasamanya.

Penyusun mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Juni 2013

Siti Istiqomah
NIM. 06513241025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan.....	11
F. Manfaat.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Deskripsi Teori.....	13
1. Model Pembelajaran.....	13
a. Pengertian Model Pembelajaran	13
b. Macam-macam Model Pembelajaran.....	16
2. Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....	20
a. Pengertian Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....	20
b. Karakteristik Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....	21
c. Strategi Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....	24
d. Prinsip-prinsip Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....	27
e. Langkah-langkah Model Pembelajaran Berbasis Masalah	27
f. Kelebihan dan Kelemahan Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....	28
3. Kemampuan Berpikir Kritis.....	29
a. Pengertian Kemampuan Berpikir Kritis.....	29
b. Ciri-ciri Berpikir Kritis.....	33
4. Media Pembelajaran Cerita Bergambar.....	36
a. Pengertian Cerita Bergambar.....	36
b. Cerita Bergambar Sebagai Media Pembelajaran.....	38
c. Kelebihan dan Kelemahan Media Cerita Bergambar.....	41

b. Cerita Bergambar Sebagai Media Pembelajaran.....	38
c. Kelebihan dan Kelemahan Media Cerita Bergambar.....	41
d. Peran Strategis Media Cerita Bergambar Dalam Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....	42
5. Kompetensi Pelayanan Prima.....	44
a. Pengertian Kompetensi.....	44
b. Materi Pembelajaran Pelayanan Prima.....	48
c. Pengukuran Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima...	50
B. Penelitian Yang Relevan.....	56
C. Kerangka Berfikir.....	58
D. Pertanyaan Penelitian.....	62
E. Hipotesis Tindakan.....	63
BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Jenis Penelitian.....	64
B. Desain Penelitian	65
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	67
D. Subyek dan Obyek Penelitian	67
E. Variabel Penelitian.....	69
F. Teknik Pengumpulan Data	71
G. Instrumen Penelitian.....	74
H. Rancangan Penelitian	82
I. Validitas dan Reliabilitas.....	88
J. Teknik Analisis Data.....	106
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	111
A. Hasil Penelitian.....	111
1. Kondisi Tempat Penelitian.....	111
2. Deskripsi Kondisi Awal Sebelum Tindakan (Pra Siklus).....	113
3. Deskripsi Pelaksanaan Tindakan Siklus Pertama dan Siklus Kedua.....	116
a. Siklus I.....	117
b. Siklus II.....	132
B. Pembahasan.....	146
1. Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Dapat Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo	146
2. Peningkatan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dengan Model Pembelajaran Berbasis Masalah Di SMK Negeri 6 Purworejo.....	150
3. Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima dengan Model Pembelajaran Berbasis Masalah Di SMK Negeri 6 Purworejo	154
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	158
A. Kesimpulan.....	158

B. Implikasi.....	160
C. Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	162
LAMPIRAN.....	165

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Langkah-langkah Pembelajaran Berbasis Masalah	28
Tabel 2. Standar Kompetensi Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (<i>Customer Care</i>)	49
Tabel 3. Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal	49
Tabel 4. Tabel Penelitian Yang Relevan	57
Tabel 5. Lanjutan Tabel Penelitian Yang Relevan	58
Tabel 6. Kisi-kisi Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran	76
Tabel 7. Lanjutan Kisi-kisi Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran.....	77
Tabel 8. Kisi-Kisi Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis	78
Tabel 9. Kisi-kisi Soal Tes	79
Tabel 10. Kisi-kisi Lanjutan Soal Tes	80
Tabel 11. Rubrik Penskoran Tes	81
Tabel 12. Kriteria Kualitas Instrumen.....	96
Tabel 13. Kualitas <i>Hand Out</i>	96
Tabel 14. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kualitas <i>Hand out</i>	97
Tabel 15. Kriteria Kualitas Instrumen.....	97
Tabel 16. Kualitas Media Cerita Bergambar.....	98
Tabel 17. Rangkuman hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Media Cerita Bergambar.....	98
Tabel 18. Kriteria Kualitas Instrumen.....	99
Tabel 19. Kualitas Lembar Observer Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah.....	99
Tabel 20. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Lembar Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah.....	100
Tabel 21. Kriteria Kualitas Intrumen.....	100
Tabel 22. Kualitas Lembar Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis	101
Tabel 23. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Lembar Observasi Kemampuan siswa Berpikir Kritis.....	101
Tabel 24. Tingkat Keterandalan Realibilitas Penelitian.....	102
Tabel 25. Kriteria Kualitas Instrumen.....	102
Tabel 26. Kualitas Instrumen Tes.....	103
Tabel 27. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kualitas Instrumen Tes.....	103
Tabel 28. Reliability Statistic Siklus I.....	104
Tabel 29. Reliability Statistic Siklus II.....	105
Tabel 30. Klasifikasi Tingkat Kemampuan Siswa Berpikir Kritis.....	107
Tabel 31. Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM).....	110
Tabel 32. Data Kompetensi Siswa Pra Siklus.....	115

Tabel 33. Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus I.....	127
Tabel 34. Data Kompetensi Siswa Siklus I.....	129
Tabel 35. Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus II.....	140
Tabel 36. Data Kompetensi Siswa Siklus II.....	142
Tabel 37. Kemampuan Siswa Berpikir Kritis	152
Tabel 38. Data Hasil Tes Mata Pelajaran Pelayanan Prima.....	154

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir	62
Gambar 2. Tahapan PTK	65
Gambar 3. Diagram Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus I	128
Gambar 4. Diagram Hasil Tes Siklus I	130
Gambar 5. Diagram Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus II	141
Gambar 6. Diagram Hasil Tes Siklus II.....	144
Gambar 7. Diagram kemampuan Siswa Berpikir Kritis Pra siklus, Siklus I, dan siklus II.....	153
Gambar 8. Diagram Data Kompetensi Siswa Mata Pelajaran Pelayanan Prima.....	155

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Silabus dan RPP Tiap Siklus	165
Lampiran 2. <i>Hand Out</i> dan Media Certia Bergambar	179
Lampiran 3. Hasil Validitas dan Realibilita	213
Lampiran 4. Soal Tes Siklus I dan Siklus II.....	278
Lampiran 5. Daftar Nama Kelompok Siswa, Hasil Tes Siklus I, dan Siklus II.....	295
Lampiran 6. Hasil Observasi	303
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian	325
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	329

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan bagian integral dari pembangunan yang dilaksanakan di negara kita. Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UUSPN) nomor 20 tahun 2003 pasal 1 mendefinisikan pendidikan sebagai berikut:

“Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.”

Berdasarkan pengertian tersebut maka penciptaan suasana belajar dan proses pembelajaran yang menyenangkan dan bermakna bagi siswa harus diupayakan demi mendorong pengembangan diri siswa secara aktif dan kreatif dalam memperoleh ilmu pengetahuan dari proses pembelajaran di sekolah.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) termasuk ke dalam pendidikan menengah kejuruan yang bertujuan meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut sesuai dengan keahliannya. Sebagaimana tujuan khusus SMK adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan kerja yang ada di dunia usaha dan dunia industri sebagai tenaga kerja tingkat menengah, sesuai dengan kompetensi dalam program keahlian yang dipilihnya.

2. Menyiapkan peserta didik agar mampu memilih karir, ulet, dan gigih dalam berkompetisi, beradaptasi di lingkungan kerja, dan mengembangkan sikap profesional dalam bidang keahlian yang diminatinya.
3. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, agar mampu mengembangkan diri di kemudian hari baik secara mandiri maupun melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
4. Membekali peserta didik dengan kompetensi-kompetensi sesuai dengan program keahlian yang dimilikinya (Pedoman Kurikulum SMK 2004:7).

Pembelajaran konvensional yang selama ini banyak diterapkan dalam proses belajar mengajar lebih menyajikan bentuk pembelajaran satu arah sehingga kurang mengoptimalkan potensi siswa. Agar tujuan pembelajaran dapat dicapai secara optimal, maka diperlukan keterampilan guru dalam menciptakan suasana belajar yang dapat merangsang keterlibatan siswa dalam proses belajar mengajar. Dalam hal ini guru dituntut untuk memiliki kecerdasan dalam memilih metode dan media pembelajaran. guru dituntut untuk memiliki siasat atau strategi dalam melaksanakan tugas mengajarnya (Mulyani Sumantri, 1999: 39). Berdasarkan pendapat tersebut, seorang guru harus mampu menguasai dan menerapkan model pembelajaran yang variatif. Pemilihan model tersebut harus disesuaikan dengan kondisi siswa, materi, dan tujuan pembelajaran. agar pembelajara lebih bermakna dan menarik.

Guru hendaknya memilih model pembelajaran dan media pembelajaran yang tepat pada setiap mata pelajaran sehingga pembelajaran tidak hanya berpusat pada siswa. Namun pada kenyataannyapenyampaian materi pelayanan prima hanya sebatas dengan model pembelajaran konvensional atau menggunakan metode ceramah dibantu dengan penggunaan buku paket sehingga masih banyak

siswa yang tidak terpantau dan tidak aktif. Kondisi tersebut sering kali menumbuhkan rasa bosan bagi para siswa dalam mengikuti proses pembelajaran di kelas. Kelemahan model ini adalah apabila guru tidak pandai memotivasi dan menarik perhatian siswa serta kurang pintar mengamati kondisi belajar siswa dikelas, maka siswa menjadi pasif, karena hanya sebagai penerima informasi yang tentu saja akan cepat membosankan (Wardoyo, 2004: 1). Model pembelajaran berbasis masalah menekankan siswa untuk berpikir kritis. Dalam dunia global kemampuan berpikir kritis sangat penting. Dengan kemampuan berpikir kritis seseorang tidak hanya sebagai pengguna atau pemakai pengetahuan yang telah ada tetapi akan menjadi orang yang mampu menghasilkan pengetahuan yang baru, atau pemikir baru. Siswa-siswa tidak hanya menerima pengetahuan, menerima pendapat orang lain tetapi mereka juga mampu memberikan pendapatnya sendiri (Daniel Dike, 2008:4).

Dalam proses pembelajaran guru dapat mewakili permasalahan di pabrik, butik, garmen dan sejenisnya melalui penerapan media yang sesuai dengan siswa, tujuan pembelajaran, situasi, fasilitas yang tersedia dan guru. Contoh permasalahan yang berkaitan dengan materi akan lebih baik apabila disampaikan melalui media cerita bergambar karena lebih ekspresif. Sehingga lebih bisa diekspresikan secara langsung tanpa harus siswa terjun ke lapangan mengingat efektif dan efisien waktu pembelajaran di kelas. Dengan menggunakan media yang sesuai maka kemampuan siswa berpikir kritis dapat berkembang. Manfaat berpikir kritis dalam pembelajaran sangat besar peranannya untuk

meningkatkan proses, hasil belajar dan bekal di masa depan. Siswa yang memiliki kemampuan berpikir kritis menggunakan kemampuannya itu setiap kali berhadapan dengan suatu masalah.

Kemampuan berpikir kritis siswa akan muncul dalam diri siswa apabila selama proses belajar di dalam kelas, guru membangun pola interaksi dan komunikasi yang lebih menekankan pada proses pembentukan pengetahuan secara aktif oleh siswa. Kemampuan berpikir kritis merupakan kemampuan yang esensial untuk kehidupan, pekerjaan, dan berfungsi efektif dalam semua aspek kehidupan lainnya. Berpikir kritis mengakibatkan siswa membuat keputusan yang tepat, cermat, sistematis, logis, dan mempertimbangkan berbagai sudut pandang. Hal tersebut dapat tercapai apabila guru menerapkan model pembelajaran yang tepat. Model pembelajaran tersebut dapat juga dikombinasi dengan media pembelajaran.

SMK Negeri 6 Purworejo sebagai salah satu instansi pendidikan kejuruan, menyiapkan tenaga terampil tingkat menengah salah satunya adalah bidang keahlian tata busana. Dalam bidang keahlian tersebut mata pelajaran terbagi menjadi 3 kelompok yaitu kelompok normatif, adaptif, dan produktif. Mata pelajaran pelayanan prima merupakan salah satu mata pelajaran produktif yang membentuk siswa menjadi pekerja terampil yang dibutuhkan dalam dunia usaha dan industri. Dalam hal ini siswa harus mampu memahami dan menguasai mata pelajaran pelayanan prima dengan baik meliputi berbagai kompetensi dasar yang ada didalamnya. Keterampilan dan pengetahuan yang akan diperoleh siswa selama

mengikuti pelajaran pelayanan prima ini dapat menjadi bekal dalam bekerja di luar sekolah. Baik membuka usaha sendiri maupun bekerja sebagai karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan diskusi dengan guru pelayanan prima kelas X SMK Negeri 6 Purworejo didapatkan permasalahan dalam mata pelajaran pelayanan prima. Permasalahan tersebut adalah pencapaian kompetensi belajar siswa yang belum memenuhi standar KKM. Pencapaian kompetensi merupakan pencerminan dari hasil yang diperoleh siswa dalam proses pembelajaran. Dalam mengungkapkan hasil belajar guru-guru di SMK Negeri 6 Purworejo menggunakan standar Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yaitu ketuntasan belajar yang ditentukan oleh satuan pendidikan yang merupakan batas minimal keberhasilan belajar siswa. Standar KKM yang dipakai adalah sebesar 70. Namun pada kenyataannya jumlah siswa yang belum memenuhi standar KKM adalah 56,25% siswa yang nilai mata pelajaran pelayanan prima pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Sehingga siswa yang nilainya belum mencapai KKM harus mengikuti remedial. Program remedial itu berupa pemberian tugas ataupun dengan tes ulangan kembali. Guru melakukan usaha semaksimal mungkin agar siswa mencapai nilai KKM. Hal ini menjadi tidak efektif karena dapat memperlambat ketercapaian materi yang harus diselesaikan dalam mata pelajaran pelayanan prima.

Mata pelajaran pelayanan prima tidak hanya mempelajari teori dan konsep tetapi juga perlu adanya proses pemecahan masalah yang berkaitan dengan materi pembelajaran terutama dalam kompetensi dasar memberikan bantuan untuk

pelanggan internal dan eksternal. Namun pada kenyataannya kemampuan siswa dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal masih kurang. Siswa belum menggunakan kemampuan berpikir kritisnya untuk memecahkan masalah. Mereka masih malu dan kurang percaya diri dalam menjawab pertanyaan dan mengungkapkan pendapatnya. Kebiasaan bersikap pasif dalam proses pembelajaran dapat mengakibatkan sebagian besar siswa takut dan malu bertanya pada guru mengenai materi yang kurang dipahami. Kemampuan berpikir kritis siswa kelas XBB1 belum berkembang, hal ini disebabkan karena pembelajaran yang dilakukan masih berpusat pada guru (*teacher centered*) sehingga kurangnya keterlibatan siswa dalam pembelajaran. Pembelajaran yang masih didominasi oleh guru kurang interaktif sehingga membuat kemampuan berpikir kritis siswa belum berkembang dengan baik dan cenderung menghafal apa yang telah disampaikan oleh guru.

Selain itu, belum adanya media khusus yang digunakan oleh guru untuk membantu siswa dalam memecahkan masalah terkait materi pembelajaran. Guru hanya menggunakan papan tulis, buku paket dan kurang bisa mengekspresikan pelayanan prima secara baik. Hal ini menyebabkan siswa kesulitan memahami permasalahan yang ada dan pada akhirnya siswa tidak bisa mencari solusinya. Seharusnya guru dalam memberikan contoh kasus yang ada di lapangan dengan cara mendemonstrasikan contoh riil atau sikap nyata yang bisa dilakukan di dalam kelas. Hal ini bisa diperankan langsung oleh siswa sehingga siswa lebih

memahami pelajaran pelayanan prima. Akan tetapi, guru tidak selalu bisa melakukan demonstrasi karena karakteristik dari masing-masing guru itu tidak sama.

Berdasarkan uraian di atas pembelajaran yang diterapkan oleh guru memberikan hasil yang kurang maksimal. Oleh karena itu perlu diterapkan model pembelajaran dan media pembelajaran yang tepat sehingga tercapainya pembelajaran yang dapat meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan kompetensi pelayanan pada siswa kelas XBB1. Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan di SMK Negeri 6 Purworejo, yaitu dengan menerapkan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. Model pembelajaran berbasis masalah merupakan model pembelajaran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam memecahkan masalah yaitu melalui aktivitas pemecahan masalah yang disajikan oleh guru. Pemecahan masalah merupakan salah satu metode pembelajaran berbasis masalah di mana guru membantu siswa untuk belajar memecahkan masalah melalui pengalaman-pengalaman *hand-on* (Jacobsen, Eggen, & Kauchak, 2009: 249).

Dalam proses pembelajaran selain menerapkan model pembelajaran berbasis masalah dengan metode pemecahan masalah, juga diterapkan pula media pembelajaran yang dapat mendukung proses pembelajaran tersebut. Media pembelajaran secara umum digolongkan menjadi 3 yaitu: media visual, media audio dan media audiovisual. Dalam hal ini peneliti menggunakan media cerita

bergambar sebagai salah satu media visual. Penggunaan media cerita bergambar ini dimaksudkan untuk membantu mengarahkan siswa dalam memecahkan masalah sesuai dengan langkah-langkah model pembelajaran berbasis masalah. Dan harapannya agar siswa lebih tertarik untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar sehingga kemampuan siswa dalam berpikir kritis dapat berkembang.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai “Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Purworejo”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Guru masih menggunakan model pembelajaran konvensional dengan pendekatan pembelajaran *teacher centered*.
2. Model pembelajaran yang digunakan guru belum optimal untuk meningkatkan kemampuan siswa dalam berpikir kritis.
3. Kemampuan berpikir kritis siswa dalam memecahkan masalah masih rendah.
4. Belum adanya media khusus yang digunakan dalam mata pelajaran pelayanan prima.

5. Pencapaian kompetensi siswa pada mata pelajaran pelayanan prima 56,25% masih di bawah KKM.
6. Model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar belum digunakan untuk meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini batasan masalah dimaksudkan untuk memfokuskan permasalahan yang akan dibahas. Hal tersebut meliputi model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar, kemampuan berpikir kritis, pencapaian kompetensi pelayanan prima, dan siswa kelas X di SMK Negeri 6 Purworejo. Model pembelajaran dalam penelitian ini dibatasi pada model pembelajaran berbasis masalah. Pembelajaran berbasis masalah merupakan salah satu model pembelajaran inovatif yang dapat memberikan kondisi belajar aktif kepada siswa, melalui aktivitas pemecahan masalah. Sehingga kemampuan siswa dalam berpikir kritis berkembang. Masalah yang disajikan oleh guru yang berkaitan dengan kompetensi dasar “Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal”.

Dari berbagai kemampuan berpikir, maka dalam penelitian ini dibatasi pada kemampuan berpikir kritis. Kemampuan berpikir kritis siswa dalam penelitian ini dibatasi pada 4 aspek, yaitu: deteksi permasalahan, alternatif terhadap pemecahan masalah, argumentasi logis, dan penarikan kesimpulan.

Media pembelajaran dalam penelitian ini dibatasi pada cerita bergambar yang merupakan suatu media visual dalam bentuk lembaran yang menyajikan pesan dengan cara memaparkan permasalahan melalui gabungan teks dan ilustrasi. Media tersebut memuat permasalahan yang terkait dengan pelayanan kepada pelanggan internal dan eksternal. Cerita bergambar dapat menarik perhatian siswa sehingga siswa mampu berpikir kritis dalam memecahkan suatu masalah.

Pencapaian kompetensi pelayanan prima dibatasi pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal”. Kompetensi ini terdiri dari beberapa indikator yang harus tercapai. Sedangkan kriteria ketuntasan minimal yang digunakan yaitu sebesar 70. Siswa kelas X dalam penelitian ini dibatasi pada siswa kelas X Busana Butik 1 di SMK Negeri 6 Purworejo. Kelas tersebut terdiri dari 32 siswa yang heterogen dan diampu oleh 2 guru mata pelajaran.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti membatasi pada Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Berbantuan Media Cerita Bergambar Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Kepada Pelanggan Internal dan Eksternal Siswa Kelas X Busana Butik 1 Di SMK Negeri 6 Purworejo.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yang dilakukan dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar di SMK Negeri 6 Purworejo adalah:

1. Bagaimana implementasi model pembelajaran berbasis masalah dapat meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis di SMK Negeri 6 Purworejo?
2. Bagaimana pencapaian kompetensi pelayanan prima dengan implementasi model pembelajaran berbasis masalah di SMK Negeri 6 Purworejo?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui implementasi model pembelajaran berbasis masalah dalam meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis di SMK Negeri 6 Purworejo.
2. Mengetahui pencapaian kompetensi pelayanan prima dengan implementasi model pembelajaran berbasis masalah di SMK Negeri 6 Purworejo.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian yang relevan di masa yang akan datang.

2. Secara Praktis, memberi manfaat bagi:

a. Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pendidikan dan pembinaan lebih lanjut kepada siswa sehubungan dengan model pembelajaran berbasis masalah pada mata pelajaran pelayanan prima.

b. Jurusan PTBB UNY

Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran peningkatan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima melalui model pembelajaran berbasis masalah di SMK Negeri 6 Purworejo.

c. Peneliti

- 1) Menambah pengetahuan di bidang penelitian sebagai persiapan menjadi seorang guru di masa datang.
- 2) Sebagai bahan pengetahuan dalam mengatasi permasalahan pembelajaran di kelas.
- 3) Sebagai bahan pengetahuan tentang penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima melalui model pembelajaran berbasis masalah di SMK untuk kelak selepas pendidikan formalnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Model Pembelajaran

a. Pengertian Model Pembelajaran

Model pembelajaran adalah kerangka konseptual yang melukiskan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar (Agus suprijono, 2010: 46). Model pembelajaran merupakan bentuk pembelajaran yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru di kelas. Dalam model pembelajaran terdapat strategi pencapaian kompetensi siswa dengan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran. Model pembelajaran mengacu pada pendekatan yang akan digunakan, termasuk di dalamnya tujuan-tujuan pembelajaran, tahap-tahap dalam kegiatan pembelajaran, lingkungan pembelajaran dan pengelolaan kelas (Arends dalam Agus Suprijono, 2010: 46).

Pendekatan pembelajaran dapat diartikan sebagai konsep dasar yang mewadahi, menginspirasi, menguatkan dan melatari metode pembelajaran dengan cakupan teoritis tertentu. Sementara itu strategi pembelajaran adalah suatu kegiatan pembelajaran yang harus dikerjakan guru dan siswa agar tujuan pembelajaran dapat tercapai secara efektif dan

efisien (Kemp dalam Wina Sanjaya, 2009: 124). Pendekatan dan strategi pembelajaran mempunyai makna yang sama untuk menjelaskan bagaimana proses seorang guru mengajar dan peserta didik belajar dalam mencapai tujuan (Endang Mulyatiningsih, 2010: 212). Metode pembelajaran dapat diartikan sebagai cara yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang sudah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun tercapai secara optimal (Wina Sanjaya, 2009: 145). Dapat dikatakan bahwa metode pembelajaran merupakan jabaran dari pendekatan. Satu pendekatan dapat dijabarkan ke dalam berbagai metode pembelajaran. Dari metode, teknik pembelajaran diturunkan secara nyata dan praktis di kelas saat pembelajaran berlangsung. Teknik adalah cara yang dilakukan seseorang dalam rangka mengimplementasikan metode. Satu metode dapat diaplikasikan melalui berbagai teknik pembelajaran. Semua dari penerapan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran tersebut dinamakan model pembelajaran. Berdasarkan teori di atas dapat dikatakan model pembelajaran merupakan pola yang digunakan sebagai pedoman yang tergambar dari awal sampai akhir yang disajikan secara khas oleh guru dalam merencanakan pembelajaran.

Dalam memilih model pembelajaran ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu: 1) tujuan pembelajaran yang ingin dicapai; 2) sifat bahan/ materi pelajaran; 3) kondisi siswa; 4) ketersediaan sarana-

prasarana belajar (Sugiyanto, 2009: 3). Model pembelajaran dapat dijadikan pola pilihan, artinya para guru boleh memilih model pembelajaran yang sesuai dan efisien untuk mencapai tujuan pendidikannya.

Pembelajaran adalah kegiatan yang dilakukan untuk menciptakan suasana atau memberikan pelayanan agar siswa belajar (Sugihartono,dkk 2007: 73). Pembelajaran akan berhasil apabila guru dapat merubah siswa selama ia terlibat dalam proses pembelajaran itu. Oleh karena itu perlu adanya model pembelajaran dan media pembelajaran yang dapat memacu semangat setiap siswa untuk secara aktif ikut terlibat dalam pengalaman belajarnya. Sehingga siswa menjadi lebih mudah menyerap dan menerima materi pelajaran dan secara aktif mengembangkan diri sesuai dengan materi pelajaran yang disampaikan, dan dapat mencapai kompetensi sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dalam model pembelajaran terdapat strategi pencapaian kompetensi siswa dengan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran. Model pembelajaran dipilih berdasarkan manfaat, cakupan materi atau pengetahuan, tujuan pembelajaran, serta karakteristik pembelajaran itu terjadi (Dewi Salma Prawiradilaga, 2007: 34). Salah satu alternatif model pembelajaran yang memungkinkan dikembangkannya keterampilan berpikir siswa dalam memecahkan masalah adalah pembelajaran berbasis masalah. Dimana pembelajaran bertumpu pada pemecahan masalah.

Sehingga pembelajaran ini sangat relevan dengan mata pelajaran pelayanan prima.

b. Macam-macam Model Pembelajaran

Rusman (2011) mengemukakan bahwa model pembelajaran yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran adalah sebagai berikut:

a) Model Pembelajaran Kontekstual

Pembelajaran kontekstual merupakan konsep belajar yang dapat membantu guru mengaitkan antara materi yang diajarkannya dengan situasi dunia nyata siswa dan mendorong siswa membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dengan penerapannya dalam kehidupan mereka

b) Model Pembelajaran Kooperatif

Pembelajaran kooperatif merupakan bentuk pembelajaran dengan cara siswa belajar dan bekerja dalam kelompok-kelompok kecil secara kolaboratif yang anggotanya terdiri dari empat sampai enam orang dengan struktur kelompok yang bersifat heterogen.

c) Model Pembelajaran Berbasis Masalah

Model Pembelajaran berbasis masalah dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas pembelajaran yang menekankan pada proses pemecahan masalah yang dihadapi secara ilmiah (Wina sanjaya, 2009: 212). Pembelajaran berbasis masalah merupakan inovasi dalam pembelajaran karena dalam pembelajaran berbasis masalah

kemampuan berpikir siswa betul-betul dioptimalisasikan melalui proses kerja kelompok atau tim yang sistematis, sehingga siswa dapat memberdayakan, mengasah, menguji, dan mengembangkan kemampuan berpikirnya secara berkesinambungan.

Pembelajaran berbasis masalah merupakan suatu model pembelajaran yang menggunakan masalah dunia nyata sebagai suatu konteks bagi siswa untuk belajar tentang berpikir kritis dan keterampilan pemecahan masalah serta untuk memperoleh pengetahuan dan konsep yang esensi dari materi pelajaran (Moffit Depdiknas, 2002: 12).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa Pembelajaran Berbasis Masalah merupakan suatu model pembelajaran yang memfokuskan kegiatan pembelajaran pada penyajian masalah kepada siswa dan siswa secara aktif memecahkan masalah tersebut melalui serangkaian kegiatan penelitian, pengamatan, dan investigasi berdasarkan teori, konsep dan prinsip yang telah dipelajari sebelumnya (telah diberikan oleh guru sebelumnya). Rancangan masalah yang disajikan harus berdasarkan permasalahan yang lazim dialami siswa dalam dunia nyata.

d) Model Pembelajaran Tematik

Pembelajaran tematik adalah model pembelajaran terpadu yang menggunakan pendekatan tematik yang melibatkan beberapa mata pelajaran untuk memberikan pengalaman bermakna kepada siswa.

e) Model Pembelajaran Berbasis Computer

Kegiatan pembelajaran berbasis computer (CBI) merupakan istilah umum untuk segala kegiatan belajar yang menggunakan komputer, baik sebagian maupun secara keseluruhan.

f) Model PAKEM

PAKEM merupakan model pembelajaran dan menjadi pedoman dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan. Dengan pelaksanaan pembelajaran PAKEM, diharapkan berkembangnya berbagai macam inovasi kegiatan pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran yang partisipatif, aktif, kreatif, efektif, dan menyenangkan.

g) Model Pembelajaran Berbasis Web (*e-Learning*)

Pembelajaran berbasis web dapat didefinisikan sebagai aplikasi teknologi web dalam dunia pembelajaran untuk sebuah proses pendidikan. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa semua pembelajaran dilakukan dengan memanfaatkan teknologi internet dan

selama proses belajar dirasakan terjadi oleh yang mengikutinya, maka kegiatan tersebut dapat disebut sebagai pembelajaran berbasis web.

h) Model Pembelajaran Mandiri

Dalam belajar mandiri, peserta didik yang belajar secara mandiri mempunyai kebebasan untuk belajar tanpa harus menghadiri pembelajaran yang diberikan guru di kelas. Peserta didik dapat mempelajari pokok materi tertentu dengan membaca modul atau melihat dan mengakses program *e-learning* tanpa bantuan atau dengan bantuan terbatas dari orang lain. Di samping itu, peserta didik mempunyai otonomi dalam belajar. Otonomi tersebut terwujud dalam beberapa kebebasan sebagai berikut:

- a) Peserta didik mempunyai kesempatan untuk ikut menentukan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai sesuai dengan kondisi dan kebutuhan belajarnya.
- b) Peserta didik boleh ikut menentukan bahan belajar yang ingin dipelajarinya dan cara mempelajarinya.
- c) Peserta didik mempunyai kebebasan untuk belajar sesuai dengan kecepatannya sendiri.
- d) Peserta didik dapat ikut menentukan cara evaluasi yang akan digunakan untuk menilai kemajuan belajarnya (Wedemeyer,1983).

i) Model *Lesson Study*

Lesson Study merupakan model pembinaan profesi pendidik melalui pengkajian pembelajaran secara kolaboratif dan berkelanjutan berlandaskan prinsip-prinsip kolegalitas dan *mutual learning*, serta membangun *learning community*. Dalam implementasinya, ada tiga

tahapan yang mesti dilakukan, yakni *plan* (merencanakan), *do* (melaksanakan), dan *see* (merefleksikan).

2. Model Pembelajaran Berbasis Masalah

a. Pengertian Model Pembelajaran Berbasis Masalah

Pengertian pembelajaran berbasis masalah menurut beberapa ahli, yaitu:

- 1) Wina Sanjaya (2008)
Pembelajaran berbasis masalah adalah rangkaian aktifitas pembelajaran yang menekankan pada proses penyelesaian masalah yang dihadapi secara ilmiah.
- 2) Menurut Tan (2003) dalam Rusman
Pembelajaran berbasis masalah merupakan inovasi dalam pembelajaran karena dalam PBM kemampuan berpikir siswa betul-betul dioptimalisasikan melalui proses kerja kelompok atau tim yang sistematis, sehingga siswa dapat memberdayakan, mengasah, menguji, dan mengembangkan kemampuan berpikirnya secara berkesinambungan.
- 3) Menurut Made Wena (2009)
Strategi pembelajaran dimana peserta didik belajar melalui permasalahan-permasalahan praktis yang berhubungan dengan kehidupan nyata. Peserta didik belajar secara berkelompok dan diberi tanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang sedang dibahas, kemudian peserta didik dituntut untuk mendemonstrasikan apa yang telah dipelajarinya berupa unjuk kerja.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa pembelajaran berbasis masalah merupakan model pembelajaran yang menekankan pada kemampuan siswa untuk dapat berpikir kritis terhadap sebuah masalah. Pembelajaran berbasis masalah merupakan salah satu model pembelajaran inovatif yang dapat memberikan kondisi belajar aktif kepada siswa dan

melibatkan siswa untuk memecahkan suatu masalah sehingga siswa dapat mempelajari pengetahuan yang berhubungan dengan masalah tersebut dan sekaligus memiliki keterampilan untuk memecahkan masalah.

b. Karakteristik Model Pembelajaran Berbasis Masalah

Esensi pembelajaran berbasis masalah menyuguhkan berbagai situasi bermasalah yang autentik dan bermakna kepada siswa, yang dapat berfungsi sebagai batu loncatan untuk investigasi dan penyelidikan. Pembelajaran berbasis masalah dirancang untuk mengembangkan siswa mengembangkan keterampilan berpikir, keterampilan menyelesaikan masalah dan keterampilan intelektualnya (Richard I Arends, 2008: 41). Pembelajaran berbasis masalah (*Problem Based Learning*) merupakan model pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk menentukan topik masalah, kemudian siswa diarahkan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dibahas melalui serangkaian aktivitas pembelajaran secara sistematis dan logis (Wina Sanjaya, 2009). Dalam pembelajaran berbasis masalah ini, siswa harus aktif berpikir, berkomunikasi, mencari, dan mengolah data, sehingga pada akhirnya siswa dapat menyimpulkan dari apa yang telah dipelajarinya berdasarkan pemahaman.

Yang termasuk dalam kelompok pembelajaran berbasis masalah antara lain penelitian (*inquiry*), pemecahan masalah (*problem solving*), pengajaran berbasis proyek (*project based teaching*), pengajaran berbasis

kasus (*case based instruction*), pengajaran anchored (*anchored instruction*) (Jacobsen, Eggan, & Kauchak, 2009: 242). Model pembelajaran berbasis masalah dikenalkan pertama kali oleh sekolah medis MC Master USA tahun 1969 dan dikembangkan oleh Barrows pada tahun 1970 hingga sekarang. Kebanyakan pembelajaran berbasis masalah digunakan di bidang medis (kedokteran, farmasi dan sejenisnya). Akan tetapi pembelajaran berbasis masalah dapat diaplikasikan pada berbagai disiplin ilmu seperti ekonomi, teknik, matematika, hukum, social, ilmu alam, ilmu pendidikan, dan lain sebagainya (Harsono, 2004: 114). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pembelajaran berbasis masalah dapat diaplikasikan dalam mata pelajaran pelayanan prima.

Penggunaan Pembelajaran Berbasis Masalah dalam pembelajaran memungkinkan terciptanya kondisi pembelajaran yang kondusif bagi siswa untuk belajar, bekerjasama secara efektif dalam interaksi belajar mengajar, dan guru memberikan pengarahan dan bimbingan kepada siswa. Dengan demikian peran siswa dan guru berjalan optimal (Wagiran dalam Nur Erlina H, 2010: 24) . Masalah dalam pembelajaran berbasis masalah adalah masalah yang bersifat terbuka. Artinya jawaban dari masalah tersebut belum pasti. Setiap siswa bahkan guru, dapat mengembangkan kemungkinan jawaban (Wina Sanjaya, 2009: 214).

Menurut Jacobsen, Eggan, & Kauchak, (2009) Pembelajaran berbasis masalah memiliki beberapa karakteristik umum sebagai berikut:

- a. Pelajaran dimulai dengan mengangkat suatu atau satu pertanyaan yang nantinya menjadi *focal point* untuk keperluan usaha-usaha investigasi siswa.
- b. Siswa memiliki tanggung jawab utama dalam menyelidiki masalah-masalah dan memburu pertanyaan-pertanyaan.
- c. Guru dalam pembelajaran berbasis masalah berperan sebagai fasilitator.

Wina Sanjaya, (2009: 214) menyatakan terdapat 3 ciri utama dalam pembelajaran berbasis masalah yaitu:

“Pertama, merupakan rangkaian aktivitas pembelajaran, dimana terdapat serangkaian kegiatan yang harus dikerjakan siswa. Sehingga siswa aktif berfikir, berkomunikasi, mencari dan mengolah data dan akhirnya menyimpulkan. Kedua, aktivitas pembelajaran diarahkan untuk menyelesaikan masalah, sehingga tanpa masalah maka pembelajaran tidak dapat berjalan. Ketiga, pemecahan masalah dilakukan dengan menggunakan pendekatan berfikir secara ilmiah yang dilakukan secara empiris dan sistematis. Sistematis artinya berfikir ilmiah dilakukan melalui tahapan-tahapan tertentu sedangkan empiris artinya proses penyelesaian masalah didasarkan pada data dan fakta yang jelas”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa karakteristik model pembelajaran berbasis masalah yaitu suatu rangkaian aktivitas pembelajaran yang menitikberatkan masalah sebagai bahan pembelajaran yang akan dicari penyelesaiannya menggunakan metode ilmiah. Tetapi masalah tersebut harus sesuai dengan materi pembelajaran yang dikaitkan dengan dunia nyata. Pelaksanaan model pembelajaran berbasis masalah menuntut siswa untuk aktif berpikir dan kreatif dalam pemecahan masalah.

c. Strategi Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Masalah

Tidak semua materi pembelajaran dapat diterapkan dengan model pembelajaran berbasis masalah karena tidak semua materi cocok digunakan dalam model pembelajaran tersebut.

Adapun strategi penerapan dalam model pembelajaran berbasis masalah adalah:

- 1) Guru menginginkan agar siswa tidak hanya sekedar dapat mengingat materi pelajaran, akan tetapi menguasai dan memahami secara penuh
- 2) Guru bermaksud untuk mengembangkan ketrampilan berpikir rasional siswa, yaitu kemampuan menganalisis situasi, menerapkan pengetahuan yang mereka miliki dalam situasi baru, mengenal adanya perbedaan fakta dan pendapat, serta mengembangkan kemampuan dalam membuat *judgment* secara objektif.
- 3) Guru menginginkan kemampuan siswa untuk memecahkan masalah serta membuat tantangan intelektual siswa.
- 4) Guru ingin mendorong siswa untuk lebih bertanggung jawab dalam belajarnya.
- 5) Guru ingin agar siswa memahami hubungan antara apa yang dipelajari dengan kenyataan dalam kehidupannya (hubungan antara teori dan kenyataan) (Wina Sanjaya, 2008: 213).

Materi pelajaran tidak terbatas hanya pada buku di sekolah, tetapi dapat juga diambil dari sumber-sumber lingkungan seperti peristiwa-peristiwa kemasyarakatan. Untuk mendukung pembelajaran berbasis masalah ini, guru perlu memilih bahan pelajaran yang memiliki permasalahan yang dapat dipecahkan. Terdapat beberapa kriteria dalam pemilihan bahan pelajaran dalam pembelajaran berbasis masalah, yaitu:

- 1) Bahan yang dipilih bersifat *conflict issue* atau kontroversial, bahan seperti itu dapat direkam dari peristiwa-peristiwa konkret dalam bentuk audio visual, kliping atau disusun sendiri oleh guru.

- 2) Bahan yang dipilih bersifat umum sehingga tidak terlalu asing bagi siswa.
- 3) Bahan tersebut mencakup kepentingan orang banyak dalam masyarakat.
- 4) Bahan tersebut mendukung tujuan pengajaran dan pokok bahasan dalam kurikulum sekolah.
- 5) Bahan tersebut merangsang perkembangan kelas yang mengarah pada tujuan yang dikehendaki.
- 6) Bahan tersebut menjamin kesinambungan pengalaman belajar siswa (W. Gulo, 2002: 114).

Pemecahan masalah merupakan salah satu strategi pembelajaran berbasis masalah di mana guru membantu siswa untuk memecahkan masalah melalui pengalaman-pengalaman pembelajaran *hands-on*. Pemecahan masalah diawali dengan suatu masalah dimana siswa bertanggung jawab untuk memecahkan masalahnya dengan bantuan guru. Guru menerapkan metode pemecahan masalah yang diawali dari mengidentifikasi masalah sampai mengevaluasi hasil dari pemecahan masalah (Jacobsen, Eggen & Kauchak, 2009: 249). Metode pemecahan masalah bukan sekedar metode mengajar, tetapi merupakan suatu metode berpikir, sebab dalam pemecahan masalah dapat menggunakan metode lain yang dimulai dengan mencari data sampai kepada menarik kesimpulan (Syaiiful Bachri Djamarah dan Aswan Zain, 2010: 91).

Pembelajaran dengan pemecahan masalah mempunyai dua tujuan yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek adalah agar siswa mampu memecahkan masalah dan mampu memahami konten yang ada dibalik masalah tersebut. Tujuan jangka

panjang adalah agar siswa mampu memahami proses pemecahan masalah dan berkembang sebagai *self-directed*. Guru dapat membantu siswa memahami proses pemecahan masalah dengan menghubungkan secara konkret aktivitas mereka dengan metode pemecahan masalah. Guru memberi kesempatan pada siswa untuk berpikir tentang apa yang telah mereka ketahui dan apa yang harus mereka selidiki dan dengan mendorong mereka untuk merefleksikan proses pemecahan masalah saat pelajaran berlangsung (Jacobsen, Eggen, & Kauchak, 2009: 250).

Pemecahan atas suatu masalah yang belum diketahui akan memberikan pengalaman yang bermakna dan bermanfaat bagi para siswa. Pemecahan masalah dalam proses pembelajaran, secara sederhana dapat diartikan sebagai pemecahan atau penyelesaian soal tanpa melalui pengamatan, cukup dengan berpikir ilmiah saja.

Berdasarkan penjelasan di atas, tampak jelas bahwa pembelajaran berbasis masalah dimulai dengan adanya masalah (dapat dimunculkan oleh siswa ataupun guru), kemudian siswa memperdalam pengetahuannya tentang apa yang mereka telah ketahui dan apa yang mereka perlu ketahui untuk memecahkan masalah tersebut. Siswa juga dituntut untuk berfikir secara ilmiah yang dilakukan secara sistematis dan empiris sehingga siswa dapat mencari solusi yang terbaik dari permasalahan tersebut. Lingkungan belajar yang harus disiapkan dalam pembelajaran berbasis masalah adalah

lingkungan belajar yang terbuka, menggunakan proses demokrasi, dan menekankan pada peran aktif siswa.

d. Prinsip–Prinsip Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Masalah

Prinsip–prinsip penerapan model pembelajaran berbasis masalah yaitu:

- 1) Melibatkan siswa bekerja memecahkan masalah dalam kelompok kecil yang terdiri dari lebih kurang lima orang.
- 2) Guru membimbing siswa dalam penyelesaian masalah tersebut.
- 3) Masalah disiapkan sebagai konteks pembelajaran baru.
- 4) Analisis dan penyelesaian terhadap masalah itu menghasilkan perolehan pengetahuan dan ketrampilan pemecahan masalah.
- 5) Permasalah dihadapkan sebelum semua pengetahuan relevan diperoleh dan tidak hanya setelah membaca teks atau mendengar ceramah tentang materi subjek yang melatarbelakangi masalah tersebut (Ridwan, 2009).

e. Langkah-langkah Pelaksanaan Model Pembelajaran Berbasis Masalah

Sintaks atau tahapan dari model pembelajaran mengandung uraian tentang model pembelajaran dalam tindakan (Buchari alma, 2008: 101). Tahap-tahap model pembelajaran berbasis masalah ini mengarahkan siswa untuk melakukan investigasi, siswa aktif mencari informasi dari berbagai sumber sehingga mampu menetapkan jawaban dan pada akhirnya mampu

memecahkan masalah. Ibrohim dan Nur (2000: 13) dan Ismail (2002: 1) dalam Rusman (2011: 243) mengemukakan bahwa langkah-langkah Pembelajaran Berbasis Masalah adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Langkah-langkah Pembelajaran Berbasis Masalah

Fase	Indikator	Tingkah Laku Guru
1.	Orientasi siswa pada masalah	Menjelaskan tujuan pembelajaran, menjelaskan logistik yang diperlukan, dan memotivasi siswa terlibat pada aktivitas pemecahan masalah
2.	Mengorganisasi siswa untuk belajar	Membantu siswa mendefinisikan dan mengorganisasikan tugas belajar yang berhubungan dengan masalah tersebut
3.	Membimbing pengalaman individual/kelompok	Mendorong siswa untuk mengumpulkan informasi yang sesuai, melaksanakan eksperimen untuk mendapatkan penjelasan dan pemecahan masalah
4.	Mengembangkan dan menyajikan hasil karya	Membantu siswa merencanakan dan menyiapkan karya yang sesuai seperti laporan, dan membantu mereka untuk berbagi tugas dengan temannya
5.	Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah	Membantu siswa untuk melakukan refleksi atau evaluasi terhadap penyelidikan mereka dan proses yang mereka gunakan

f. Kelebihan dan kelimahan model pembelajaran berbasis masalah

Kelebihan dari model pembelajaran berbasis masalah adalah:

- 1) Pemecahan masalah merupakan teknik yang cukup bagus untuk lebih memahami isi pelajaran.
- 2) Pemecahan masalah dapat menantang kemampuan siswa serta memberikan kepuasan untuk menemukan pengetahuan baru bagi siswa.
- 3) Pemecahan masalah dapat meningkatkan aktivitas pembelajaran siswa.
- 4) Pemecahan masalah dapat membantu siswa bagaimana mentrasfer pengetahuan mereka untuk memahami masalah dalam kehidupan nyata.

- 5) Pemecahan masalah dapat membantu siswa untuk mengembangkan pengetahuan barunya dan bertanggung jawab dalam pembelajaran yang mereka lakukan.
- 6) Melalui pemecahan masalah bisa memperlihatkan kepada siswa bahwa setiap pelajaran pada dasarnya merupakan cara berpikir, dan sesuatu yang harus dimengerti oleh siswa, bukan hanya sekedar belajar dari guru atau dari buku-buku saja.
- 7) Pemecahan masalah dianggap lebih menyenangkan dan disukai siswa.
- 8) Pemecahan masalah dapat mengembangkan kemampuan siswa untuk berpikir kritis dan mengembangkan kemampuan mereka untuk menyesuaikan dengan pengetahuan baru.
- 9) Pemecahan masalah dapat memberikan kesempatan pada siswa untuk mengaplikasikan pengetahuan yang mereka miliki dalam dunia nyata.
- 10) Pemecahan masalah dapat mengembangkan minat siswa untuk secara terus menerus belajar sekalipun belajar pada pendidikan formal telah berakhir.

Sedangkan kelemahan pembelajaran berbasis masalah adalah:

- 1) Manakala siswa tidak memiliki minat atau tidak mempunyai kepercayaan bahwa masalah yang dipelajari sulit untuk dipecahkan, maka mereka akan merasa enggan untuk mencoba.
- 2) Keberhasilan strategi pembelajaran melalui pemecahan masalah membutuhkan cukup waktu untuk persiapan.
- 3) Tanpa pemahaman mengapa mereka berusaha untuk memecahkan masalah yang sedang dipelajari, maka mereka tidak akan belajar apa yang mereka ingin pelajari (Wina Sanjaya, 2009: 218-219).

2. Kemampuan Berpikir Kritis

a. Pengertian Kemampuan Berpikir Kritis

Menurut Peter Reason (Wina Sanjaya, 2006: 228) berpikir (*thinking*) adalah proses mental seseorang yang lebih dari sekedar mengingat (*remembering*) dan memahami (*comprehending*). Menurut Reason, mengingat dan memahami lebih bersifat pasif daripada berpikir

(*thinking*). Berpikir merupakan suatu kegiatan mental yang dialami seseorang bila mereka dihadapkan pada suatu masalah atau situasi yang harus dipecahkan. Berpikir sebagai suatu kemampuan mental seseorang dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain berpikir logis, analitis, sistematis, kritis, dan kreatif.

Menurut Iskandar (2009: 86-87) kemampuan berpikir merupakan kegiatan penalaran yang reflektif, kritis dan kreatif yang diorientasi pada proses intelektual yang melibatkan pembentukan konsep (*conceptualizing*), aplikasi, analisis, menilai informasi yang terkumpul (sintesis) atau dihasilkan melalui pengamatan, pengalaman, refleksi, komunikasi sebagai landasan kepada suatu keyakinan (kepercayaan) dan tindakan.

Menurut Sumadi Suryabrata (2002: 55) berpikir juga merupakan proses dinamis yang menempuh tiga langkah berpikir, yaitu :

- a. Pembentukan pengertian yaitu melalui proses mendeskripsikan ciri-ciri objek yang sejenis. Mengklasifikasikan ciri-ciri yang sama, mengabstraksikan dengan menyisihkan, membuang, dan menganggap ciri-ciri yang hakiki.
- b. Pembentukan pendapat yaitu meletakkan hubungan antara dua buah pengertian atau lebih yang hubungan itu dapat dirumuskan secara verbal berupa pendapat menolak, pendapat menerima, dan pendapat asumptif yaitu mengungkapkan kemungkinan-kemungkinan suatu sifat pada suatu hal.
- c. Pembentukan keputusan yaitu penarikan kesimpulan yang berupa keputusan sebagai hasil pekerjaan akal berupa pendapat baru yang dibentuk berdasarkan pendapat-pendapat yang sudah ada.

Sekolah harus mengajarkan cara berpikir yang benar pada anak-anak. Berpikir dalam tingkatan yang lebih tinggi membidik baik berpikir kritis maupun berpikir kreatif. Salah satu bentuk berpikir adalah berpikir kritis (*critical thinking*). Dalam penelitian ini menekankan kemampuan dalam hal berpikir kritis. Elaine Johnson (2002: 183) berpikir kritis merupakan sebuah proses yang terarah dan jelas yang digunakan dalam kegiatan mental seperti memecahkan masalah, mengambil keputusan, membujuk, menganalisis asumsi, dan melakukan penelitian ilmiah. Berpikir kritis adalah kemampuan untuk berpendapat dengan cara yang terorganisasi. Berpikir kritis merupakan kemampuan untuk mengevaluasi secara sistematis bobot pendapat pribadi dan pendapat orang lain.

Paul Cgance (Daniel Dike, 2008: 16) mengidentifikasi berpikir kritis sebagai kemampuan yang berkaitan dengan kemampuan menganalisis berbagai kenyataan, membuat generalisasi, mengorganisasikan dan mempertahankan ide-ide, membuat komparasi, menilai argument-argumen, membuat kesimpulan dan memecahkan masalah. Dede Rosyada (2004: 170), kemampuan berpikir kritis tiada lain adalah kemampuan siswa dalam menghimpun berbagai informasi lalu membuat sebuah kesimpulan evaluatif berbagai informasi tersebut

Menurut Halpen (Arief Ahmad, 2007: 1) berpikir kritis adalah memberdayakan keterampilan atau strategi kognitif dalam menentukan tujuan, mempertimbangkan, dan mengacu langsung pada sasaran. Berpikir

kritis merupakan bentuk berpikir yang perlu dikembangkan dalam rangka memecahkan masalah, merumuskan kesimpulan, mengumpulkan berbagai kemungkinan dan membuat keputusan ketika menggunakan semua keterampilan tersebut secara efektif dalam konteks dan tipe yang tepat.

Sapriya (2011: 87) mengemukakan bahwa tujuan berpikir kritis adalah untuk menguji suatu pendapat atau ide, termasuk dalam proses ini adalah melakukan pertimbangan atau pemikiran yang didasarkan pada pendapat yang diajukan. Tujuan berpikir kritis untuk menilai suatu pemikiran, menafsirkan nilai bahkan mengevaluasi pelaksanaan atau praktik suatu pemikiran dan nilai tersebut. Bahkan berpikir kritis meliputi aktivitas mempertimbangkan berdasarkan pada pendapat yang diketahui. Eline Johnson (2002: 125) juga menyatakan tujuan dari berpikir kritis adalah untuk mencapai pemahaman yang mendalam. Pemahaman membuat kita mengerti maksud di balik ide yang mengarahkan hidup kita setiap hari. Pemahaman mengungkapkan makna di balik suatu kejadian.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa berpikir secara umum dianggap sebagai proses mental seseorang dalam menghadapi dan memecahkan suatu permasalahan. Kemampuan berpikir kritis merupakan kemampuan siswa dalam memecahkan masalah dengan berproses, dengan kata lain kemampuan berpikir kritis mempunyai makna kekuatan berpikir yang harus dibangun pada siswa sehingga menjadi suatu

kepribadian yang terpatrit dalam kehidupan siswa untuk memecahkan segala persoalan hidupnya dengan cara mengidentifikasi informasi yang diterimanya, mampu untuk mengevaluasi dan menyimpulkan secara sistematis.

Berpikir kritis ini harus melalui beberapa tahapan untuk sampai pada sebuah kesimpulan atau penilaian. Dalam penelitian ini, aspek yang diamati dalam kemampuan berpikir kritis siswa yaitu: deteksi masalah, alternatif terhadap pemecahan masalah, argumentasi logis, dan menarik kesimpulan. Semua itu tertuang dalam panduan observasi.

b. Ciri-ciri Berpikir Kritis

Kemampuan berpikir kritis dapat diajarkan di sekolah melalui cara-cara langsung dan sistematis. Dengan memunculkan kemampuan-kemampuan berpikir kritis siswa akan melatih siswa untuk mampu bersikap rasional dan memilih alternatif pilihan yang terbaik bagi dirinya. Siswa yang memiliki kemampuan berpikir kritis akan selalu bertanya pada diri sendiri dalam setiap menghadapi segala persoalan untuk menentukan yang terbaik bagi dirinya. Demikian juga jika siswa yang memiliki kemampuan berpikir kritis akan terpatrit dalam watak dan kepribadiannya dan terimplementasi dalam segala aspek kehidupannya. Kemampuan berpikir kritis tiada lain adalah kemampuan siswa dalam menghimpun

berbagai informasi lalu membuat sebuah kesimpulan evaluatif dari berbagai informasi tersebut (Dede Rosyada, 2004: 170).

Menurut Cece Wijaya (1996: 72-73). Ciri-ciri berpikir kritis adalah sebagai berikut :

1. Menenal secara rinci bagian-bagian dari keputusan.
2. Pandai mendeteksi permasalahan.
3. Mampu membedakan ide yang relevan dengan yang tidak relevan.
4. Mampu membedakan fakta dengan fiksi atau pendapat.
5. Dapat membedakan argumentasi logis dan tidak logis.
6. Dapat membedakan antara kritik yang membangun dan merusak.
7. Mampu mengidentifikasi atribut-atribut manusia, tempat dan benda, seperti dalam sifat, bentuk, wujud, dan lain-lain.
8. Mampu mendaftarkan segala akibat yang mungkin terjadi atau alternatif terhadap pemecahan masalah, ide dan situasi.
9. Mampu membuat hubungan yang berurutan antara satu masalah dengan masalah lainnya.
10. Mampu menarik kesimpulan generalisasi dari data yang telah tersedia dengan data yang diperoleh dari lapangan.
11. Mampu membuat prediksi dari informasi yang tersedia.
12. Dapat membedakan konklusi yang salah dan tepat terhadap informasi yang diterima.
13. Mampu menarik kesimpulan dari data yang telah ada dan terseleksi.

Menurut Peter Kneidler (Daniel Dike, 2008: 45-46) mengedepankan pengembangan kemampuan berpikir kritis model proses *CTS process* model ini mempunyai 12 unsur esensial kemampuan berpikir kritis yang terbagi dalam 3 aspek kemampuan berpikir kritis. Secara runtut akan dijelaskan dibawah ini:

a. Definisi dan klarifikasi masalah

Aspek ini memiliki beberapa sub indikator atau pokok masalah:

- 1) Mengidentifikasi isu-isu spectral atau pokok-pokok masalah, misalnya mengidentifikasi ide-ide atau inti dari sebuah bacaan, mencermati argument-argument atau pernyataan dalam sebuah tulisan atau pernyataan.

- 2) Membandingkan kesamaan dan perbedaan-perbedaan
Kemampuan membandingkan persamaan-persamaan atau perbedaan-perbedaan ini, misalnya membandingkan antara dua obyek, kejadian, peristiwa, benda-benda atau situasi-situasi dalam kurun waktu tertentu.
- 3) Menentukan informasi yang relevan
Kemampuan untuk membuat distingsi atau perbedaan antara informasi yang sungguh-sungguh benar atau yang bisa dipercaya dan tidak, informasi yang sungguh-sungguh penting atau bersifat kebetulan.
- 4) Kemampuan menformulasikan atau menyusun pertanyaan-pertanyaan yang tepat.
Kemampuan ini mengarah kepada pemahaman yang lebih mendalam dan jelas terhadap isu-isu atau situasi yang sama tetapi dengan cara pandang lain.
- b. Menilai informasi yang berhubungan dengan masalah
 - 1) Kemampuan membedakan fakta, pendapat, atau penilaian tertentu yakni; kemampuan menggunakan kriteria dalam menilai kualitas pengamatan dan kesimpulan-kesimpulan.
 - 2) Mengecek konsistensi yaitu kemampuan untuk menentukan apakah sebuah pernyataan atau simbol-simbol yang dipakai memiliki konsistensi satu sama lain sesuai konteksnya.
 - 3) Mengidentifikasi asumsi-asumsi yang tidak tertulis yaitu kemampuan untuk mengidentifikasi hal-hal yang penting atau dibutuhkan meskipun tidak secara langsung dinyatakan dalam sebuah argument tentang tokoh, peristiwa, dan rangkaian peristiwa.
 - 4) Mengenali stereotip dan kata-kata klise yaitu kemampuan untuk mengidentifikasi dugaan-dugaan, idea tau gagasan dan pandangan umum terhadap seseorang atau kelompok peristiwa atau kejadian.
 - 5) Mengenali perbedaan orientasi nilai dan ideologi, peristiwa yang terjadi dalam kurun waktu tertentu.
 - 6) Mengenal faktor-faktor emosional, bias, propaganda, dan kata-kata yang disalah artikan yaitu kemampuan untuk menilai obyektifitas dan keakuratan data dan fakta berdasarkan sumber yang tepat dan benar.
- b. Solusi masalah atau membuat kesimpulan.
 - 1) Memiliki keakuratan data dan fakta yakni kemampuan untuk mengetahui informasi atau data yang benar dan valid untuk membuat kesimpulan, generalisasi, keputusan atau hipotesis secara tepat.

- 2) Memprediksi konsekuensi yang mungkin terjadi yaitu kemampuan untuk memprediksi atau mengantisipasi konsekuensi, resiko, atau dampak peristiwa atau rangkaian peristiwa.

Menurut Bowell dan Kemp (2002: 6), berpikir kritis meliputi tiga aspek yaitu: 1) mengidentifikasi hal penting yang sedang dibahas; 2) merekonstruksi argument; 3) mengevaluasi argumen yang direkonstruksi. Berpikir kritis ditujukan dalam kemampuan berpendapat, mengidentifikasi kesimpulan dan pendapat serta menggabungkan kesimpulan. Berdasarkan pendapat di atas, ciri-ciri berpikir kritis dalam penelitian ini meliputi deteksi permasalahan, alternative pemecahan masalah, argumentasi logis, dan penarikan kesimpulan.

3. Media Pembelajaran Cerita Bergambar

a. Pengetian Cerita Bergambar

Cerita bergambar sebagai media visual yang digunakan dalam proses pembelajaran memiliki pengertian singkat, yaitu media yang dapat mengkomunikasikan fakta-fakta dan gagasan-gagasan secara jelas dan kuat melalui perpaduan antara pengungkapan kata-kata dan gambar. Dalam cerita bergambar yang menjadi inti dari ceritanya adalah narasinya, sedangkan gambar hanya sebagai ilustrasi pelengkap.

Buku cerita bergambar adalah buku yang memuat suatu cerita melalui gabungan antara teks dan ilustrasi (Muh. Nur Mustakim, 2005: 32). Sedangkan menurut Cullinan yang dikutip dalam Muh. Nur.

Mustakim (2005: 32) berpendapat sebagai berikut “ buku cerita bergambar sebagai gabungan yang unik dari seni grafis dan naratif yang cita rasa seninya lengkap dan sering kali lebih diperluas oleh adanya ilustrasi”. Pada hakikatnya, kedua pengertian di atas memperlihatkan kesamaan makna, yaitu suatu media visual yang diekspresikan lewat tulisan dan gambar sebagai media komunikasi. Ilustrasi didefinisikan sebagai gambar atau wujud yang menyertai teks (Sri Anitah, 2009: 11). Ilustrasi yang berwujud gambar dua dimensi berfungsi memperjelas dan menghias cerita yang diterbitkan. Gambar dan tulisan tersebut merupakan satu kesatuan.

Cerita membentuk pemahaman emosional kita terhadap isi. Cerita dapat membentuk isi dunia nyata dan juga materi fiksional. Pembentukan cerita dunia nyata inilah yang menjanjikan nilai paling besar dari pengajaran (Kieran, 2009: 3).

“Menurut Basuki Wibawa & Farida Mukti (1993) dalam (Kurnia Ika Pratiwi, 2010: 22) mengklasifikasikan gambar ke dalam alat-alat visual yaitu alat-alat yang bisa diperlihatkan rupa dan bentuk. Alat visual ini akan terbagi menjadi alat visual dua dimensi dan tiga dimensi. Alat visual dua dimensi ada dua yaitu pada bidang transparan dan bidang tidak transparan. Cerita bergambar termasuk pada alat visual dua dimensi pada bidang yang tidak transparan.”

Berdasarkan definisi di atas media cerita bergambar adalah salah satu media visual yang memuat suatu cerita melalui gabungan teks dan ilustrasi. Ilustrasi tersebut berwujud gambar dua dimensi yang berfungsi untuk memperjelas dan menghias cerita. Cerita dalam cerita bergambar

juga seringkali berkenaan dengan pengalaman pribadi sehingga pembaca mudah mengidentifikasi dirinya melalui perasaan serta tindakan dirinya.

b. Cerita Bergambar Sebagai Media Pembelajaran

Beberapa hal dapat diusahakan untuk membangkitkan motif belajar pada anak yaitu pemilihan bahan pengajaran yang berarti bagi anak, menciptakan kegiatan belajar yang dapat memberikan dorongan untuk menemukan (*discovery*), menerjemahkan apa yang akan diajarkan dalam bentuk pikiran sesuai dengan tingkat perkembangan anak (Nana Syaodih, 2009: 146). Cerita bergambar dapat memberikan apresiasi bahasa dan mengembangkan komunikasi lisan, mengembangkan proses berpikir kognitif, ungkapan perasaan, dan meningkatkan kepekaan seni. Penggunaan cerita bergambar sebagai media pembelajaran juga menjadi variasi baru dalam proses pembelajaran khususnya di kelas X Busana Butik 1 pada mata pelajaran pelayanan prima. Cerita bergambar sebagai media dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima ini menggunakan tema tentang materi pembelajaran yang ada dalam kompetensi dasar “Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan external”. Urutan gambar dimaksudkan untuk melukiskan peristiwa atau kegiatan yang dilakukan sesuai alur ceritanya.

Media cerita bergambar yang akan digunakan dalam penelitian tindakan kelas ini dalam upaya pencapaian kompetensi pelayanan prima berupa ilustrasi yang disusun secara berurutan dengan narasi sehingga

membentuk suatu cerita bergambar. Dalam hal ini gambar hanya sebagai pelengkap saja. Materi cerita yang diberikan merupakan kasus-kasus di lapangan terkait dengan pelayanan kepada pelanggan yang disesuaikan dengan standar kompetensi dan kompetensi dasar di sekolah. Media cerita bergambar merupakan salah satu media pembelajaran dalam membantu kegiatan belajar mengajar yang mempunyai nilai, manfaat, dan karakteristik sehingga perlu adanya kriteria pemilihan yang dapat digunakan sebagai acuan.

Menurut Azhar Arsyad (2006) mengungkapkan beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam merancang media yang berbasis visual, antara lain:

- 1) Kesederhanaan, yaitu bahwa jumlah elemen-elemen yang lebih sedikit memudahkan siswa menangkap dan memahami pesan yang disajikan.
- 2) Keterpaduan, yaitu bahwa elemen-elemen yang ada harus saling terkait dan menyatu sebagai suatu keseluruhan sehingga visual itu merupakan suatu bentuk menyeluruh yang dapat dikenal dan dapat membantu pemahaman pesan dan informasi yang dikandungnya.
- 3) Penekanan, yaitu dapat dilakukan dengan menggunakan ukuran, hubungan-hubungan perspektif, warna atau ruang penekanan dapat diberikan kepada unsur terpenting.

- 4) Keseimbangan, bahwa bentuk atau pola yang dipilih sebaiknya menempati ruang penayangan yang memberikan persepsi keseimbangan meskipun tidak seluruhnya simetris.
- 5) Bentuk, yaitu bahwa bentuk yang aneh dan asing dapat membangkitkan minat dan perhatian siswa.
- 6) Garis digunakan untuk menghubungkan unsur-unsur.
- 7) Tekstur adalah unsur visual yang dapat menimbulkan kesan kasar atau halus.
- 8) Warna digunakan untuk membangun keterpaduan.

Beberapa prinsip di atas penting untuk dipertimbangkan dalam mengembangkan media cerita bergambar yang akan digunakan dalam penelitian ini, karena dapat membantu dalam menentukan media cerita bergambar yang seperti apa yang cocok bagi siswa SMK.

Oemar Hamalik (1982: 8) mengungkapkan bahwa kriteria pemilihan media cerita bergambar disesuaikan dengan tujuan yang akan dicapai dengan teknik yang digunakan dan dengan kematangan anak didik. Dari pendapat tersebut, maka dalam penelitian ini, kriteria yang digunakan dalam memilih media cerita bergambar adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian media cerita bergambar dengan tujuan yang hendak dicapai.
- 2) Kesesuaian media cerita bergambar dengan tingkat perkembangan dan kematangan siswa.

- 3) Kegunaan cerita bergambar dalam membantu siswa memecahkan masalah.
- 4) Kesederhanaan media cerita bergambar.

Kriteria tersebut di atas akan berpengaruh dalam memilih media cerita bergambar yang akan digunakan dalam penelitian tindakan untuk menyampaikan kasus-kasus tentang pelayanan prima yang ada di lapangan. Hal tersebut dimaksudkan agar media ini dapat benar-benar membantu dalam pembelajaran terutama siswa dalam menyelesaikan masalah terkait pelajaran pelayanan prima hingga mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan pengertian tentang media pembelajaran dan cerita bergambar, maka yang dimaksud dengan cerita bergambar sebagai media pembelajaran dalam penelitian ini adalah cerita bergambar dalam bentuk selebaran yang berisi tentang pelayanan kepada pelanggan yang digunakan sebagai media dalam pembelajaran berbasis masalah pada mata pelajaran pelayanan prima.

c. Kelebihan dan Kelemahan Media Cerita Bergambar

Berdasarkan klasifikasi media, posisi media cerita bergambar dalam klasifikasi media pembelajaran terdapat dalam kelompok media visual dua dimensi pada bidang tidak transparan. Basuki Wibawa dan Farida Mukti (2001: 42) menjelaskan beberapa kelebihan media cerita bergambar antara lain:

- 1) Umumnya murah harganya.
- 2) Mudah didapat.
- 3) Mudah digunakan.
- 4) Dapat memperjelas suatu masalah.
- 5) Lebih realistis.
- 6) Dapat membantu mengatasi keterbatasan pengamatan.
- 7) Dapat mengatasi keterbatasan ruang dan waktu.

Media cerita bergambar juga memiliki keterbatasan, antara lain:

- 1) Semata-mata hanya medium visual.
- 2) Ukuran gambar seringkali kurang tepat untuk pengajaran dalam kelompok besar.
- 3) Memerlukan ketersediaan sumber, keterampilan, dan kejelian guru untuk dapat memanfaatkannya.

d. Peran Strategis Media Cerita Bergambar dalam Model Pembelajaran Berbasis Masalah

Melaksanakan layanan secara prima kepada pelanggan (*customer care*) merupakan salah satu mata pelajaran teori yang ada di SMK. Oleh sebab itu pembelajaran dengan hanya menggunakan metode tanpa media dirasa kurang efektif. Pembelajaran pelayanan prima harus dibuat menarik, menyenangkan dan tidak membosankan agar siswa dapat menerima pelajaran secara maksimal sehingga kriteria ketuntasan minimal (KKM) siswa dapat tercapai.

Mata pelajaran pelayanan prima harus dikuasai oleh siswa karena siswa SMK disiapkan untuk kerja. Setelah mempelajari mata pelajaran ini diharapkan terbentuknya kompetensi siswa dari segi pengetahuan, sikap, dan keterampilan dalam menerapkan pelayanan prima baik di dunia kerja maupun di dunia industri. Agar konsep-konsep pelayanan prima dapat

diterima siswa dengan baik maka diperlukan suatu media yang dapat membantu menanamkan konsep.

Semakin banyak alat indera yang digunakan untuk menerima dan mengolah informasi semakin besar kemungkinan informasi tersebut dimengerti dan dapat dipertahankan dalam ingatan. Dengan demikian, siswa diharapkan akan dapat menerima dan menyerap pesan dengan mudah dan baik pesan-pesan dalam materi yang disajikan. Kurang lebih 90% hasil belajar seseorang diperoleh melalui indra pandang, 5% diperoleh melalui indra dengar, dan 5% lagi dengan indra lainnya (Baught dalam azhar arsyad, 2010: 9-10).

Cerita bergambar mempunyai banyak kemampuan diantaranya dapat menimbulkan daya tarik bagi pebelajar, mempermudah pengertian pebelajar, memperjelas bagian-bagian yang penting, dan menyingkat suatu uraian yang panjang (Sri Anitah, 2009: 9). Dalam penelitian ini cerita bergambar menyajikan kasus-kasus atau permasalahan pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian media ini cocok bila dikombinasikan dengan model pembelajaran berbasis masalah. Sebagaimana telah dijelaskan di atas, bahwa masalah dalam pembelajaran berbasis masalah memiliki konteks dengan dunia nyata.

Media cerita bergambar merupakan media pembelajaran yang dapat dikombinasikan dengan model pembelajaran berbasis masalah.

Media cerita bergambar sangat berperan dalam mengungkapkan permasalahan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini membuat siswa lebih tertarik untuk memecahkan masalah yang tertuang dalam media cerita bergambar karena media tersebut memberikan variasi baru dalam kegiatan belajar mengajar dan mengurangi kejenuhan. Dengan ketertarikan tersebut, perhatian siswa terhadap materi pelajaran dan kegiatan belajar mengajar dapat lebih meningkat. Perhatian yang besar terhadap materi dapat membantu siswa untuk menguasai materi pelajaran yang disampaikan.

4. Kompetensi Pelayanan Prima

a. Pengetian Kompetensi

Kompetensi merupakan segala sesuatu yang akan dimiliki oleh peserta didik dan merupakan komponen utama yang harus dirumuskan dalam pembelajaran. Kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak (Wina Sanjaya, 2009: 68). Menurut Kurikulum 2004 “Kerangka Dasar” (edisi 2003), dijelaskan bahwa “Kompetensi adalah pengetahuan, ketrampilan, sikap dan nilai-nilai hidup yang diwujudkan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak.” Berkaitan dengan hal ini, maka kompetensi dapat dikenali dari sejumlah hasil belajar dan indikator yang dapat diamati dan diukur.

Dalam kurikulum, kompetensi sebagai tujuan pembelajaran, dideskripsikan secara eksplisit sehingga dijadikan standar dalam pencapaian tujuan kurikulum. Baik guru maupun siswa perlu memahami kompetensi yang harus dicapai dalam proses pendidikan dan pembelajaran. Pemahaman ini diperlukan untuk memudahkan dalam merancang strategi dan indikator keberhasilan. Terdapat beberapa aspek dalam tujuan kompetensi yaitu:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kemampuan dalam bidang kognitif
- 2) Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman pengetahuan yang dimiliki setiap individu
- 3) Kemahiran (*skill*), yaitu kemampuan individu untuk melaksanakan secara praktis tentang tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya
- 4) Nilai (*value*), yaitu norma-norma yang dianggap baik oleh setiap individu. Nilai inilah yang selanjutnya akan menuntun setiap individu dalam melaksanakan tugas-tugasnya
- 5) Sikap (*attitude*), yaitu pandangan individu terhadap sesuatu
- 6) Minat (*interest*), yaitu kecenderungan individu untuk melakukan sesuatu perbuatan. Minat adalah aspek yang dapat menentukan motivasi seseorang melakukan aktivitas tertentu. (Wina Sanjaya, 2007: 68-69).

Profil kompetensi lulusan SMK terdiri dari kompetensi umum dan kompetensi kejuruan. Masing-masing telah mengacu tujuan pendidikan nasional, sedangkan kompetensi kejuruan mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). SMK terbagi dalam beberapa bidang keahlian, salah satunya adalah bidang keahlian Tata Busana. Setiap bidang keahlian mempunyai tujuan menyiapkan siswanya untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan program

keahlian tata busana adalah membekali siswa dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap agar berkompeten.

Kompetensi Dasar yaitu kemampuan minimal yang harus dicapai peserta didik dalam penguasaan konsep atau materi pelajaran yang diberikan dalam kelas pada jenjang pendidikan tertentu (Wina Sanjaya, 2009: 69). Sedangkan Standar Kompetensi adalah ukuran minimal yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dicapai, diketahui, dan mahir dilakukan oleh peserta didik pada setiap tingkatan dari suatu materi yang diajarkan (Martinis Yamin, 2009: 126).

Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) sesuai dengan pelaksanaan standar isi, yang mengangkat masalah SK dan KD maka sesuai dengan petunjuk dari Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) tahun 2006, maka dipandang perlu setiap sekolah untuk menentukan KKM nya masing-masing sesuai dengan keadaan sekolah dimana sekolah itu berada. Ketuntasan belajar diartikan sebagai pencapaian kriteria ketuntasan minimal yang diterapkan untuk setiap unit bahan pelajaran baik secara perorangan maupun secara kelompok. baik secara perorangan maupun secara kelompok. Adapun Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) mata pelajaran pelayanan prima pada setiap kompetensi dasar adalah 70 sehingga siswa yang belum mencapai ketuntasan tersebut dinyatakan belum tuntas dan harus melakukan perbaikan (Remidial).

Standar kompetensi lulusan yaitu: 1) kemampuan minimal yang harus dimiliki lulusan suatu satuan pendidikan yang mencakup pengetahuan (kognitif), sikap (afektif) dan keterampilan (psikomotor); 2) sebagai pedoman penilaian dalam penentuan kelulusan siswa dari satuan pendidikan; 3) kompetensi seluruh mata pelajaran atau kelompok pelajaran. Siswa dikatakan tuntas dalam belajar jika mencapai standar minimal yang telah ditetapkan oleh sekolah. Dengan tingkat ketuntasan belajar yang dicapai yaitu : a) 90%-100% kategori sangat baik, b) 80%-89% kategori baik, c) 70%-79% kategori cukup dan d) <70% kategori kurang (Djemari Mardapi, 2008).

Berdasarkan pengertian di atas kompetensi dapat diartikan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang dimiliki oleh seseorang yang dapat diukur dan diamati. Untuk menjadi kompeten dalam bidang tertentu, maka seseorang harus terus menerus dan secara konsisten menunjukkan kompetensi dalam bidang tersebut dalam cara berpikir dan berperilaku atau bertindak sehari-hari. Penilaian terhadap pencapaian kompetensi perlu dilakukan secara obyektif, berdasarkan hasil karya peserta didik dengan bukti adanya penguasaannya terhadap suatu kompetensi sebagai hasil belajar. Kompetensi pelayanan prima dinyatakan dengan skor hasil tes atau angka yang diberikan guru berdasarkan pengamatan atau keduanya yaitu hasil tes dan pengamatan guru pada waktu peserta didik melakukan diskusi kelompok.

b. Materi Pembelajaran Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pembelajaran tentang cara-cara yang harus dilakukan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penjual. Pendidikan dan Latihan (Diklat) mata pelajaran Pelayanan Prima harus meliputi 3 aspek dalam pencapaian tujuannya agar peserta didik bukan saja menguasai pengetahuannya, tetapi juga bisa mengimplementasikannya ke dalam dunia kerja/dunia usaha. Tiga aspek tersebut meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap (Komar, 2010).

Pelayanan prima (*customer care*) membicarakan tentang pengertian pelayanan prima, jenis-jenis pelayanan, karakter pelanggan, jenis-jenis kebutuhan pelanggan dan penanganan kebutuhan pelanggan. Selain itu juga dibahas tentang melakukan komunikasi ditempat kerja, memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, standar persentasi personal, melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang beragam yang meliputi komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang berbeda dan menangani kesalahpahaman antar budaya (Ernawati, 2008).

Tujuan dari mempelajari standar kompetensi ini adalah pencapaian siswa dalam menerapkan pelayanan prima sesuai dengan tuntutan dunia usaha atau dunia industri. Sedangkan kriteria keberhasilan dalam penguasaan standar kompetensi ini diukur dari segi kuantitas dan kualitas. Dari segi kuantitas yaitu perolehan nilai standar kompetensi siswa melalui

angka yang diperolehnya, dan dari segi kualitas yaitu terbentuknya kompetensi siswa dari segi pengetahuan, sikap, dan keterampilan (Komar, 2010).

Tabel 2. Standar Kompetensi Melaksanakan Layanan secara Prima Kepada Pelanggan (*Customer Care*)

Standar kompetensi	Kompetensi dasar
Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (<i>customer care</i>)	1. Melakukan komunikasi di tempat kerja
	2. Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal
	3. Melakukan pekerjaan secara tim

Sumber: Adaptasi Silabus kelas X Tata Busana SMK Negeri 6 Purworejo.

Pada penelitian ini hanya akan mengambil kompetensi dasar Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, yang terdiri dari beberapa indikator. Adapun materi pembelajarannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal

Kompetensi Dasar	Materi pembelajaran
Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	a. Pengertian dan Jenis-jenis pelayanan b. Pengertian dan klasifikasi pelanggan c. Memberikan bantuan kepada pelanggan d. Teknik komunikasi dalam memberikan bantuan pada pelanggan e. Menangani keluhan pelanggan f. Identifikasi keluhan pelanggan g. Cara mengatasi keluhan pelanggan

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Materi

kompetensi dasar ini terdiri dari beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut harus dikuasai oleh tiap siswa dan pembelajaran dikatakan tuntas apabila nilai yang diperoleh siswa minimal 70. Untuk materi pembelajaran terlampir pada *hand out*.

c. Pengukuran Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

Proses pembelajarn sangat erat kaitannya dengan pengukuran dan penilaian. Tujuan dari pengukuran adalah untuk mengetahui sejauh mana tujuan pembelajaran dapat dicapai peserta didik. Penilaian dimaksudkan untuk mengetahui hasil hasil belajar peserta didik setelah mengikuti pembelajaran. Tinggi rendahnya hasil belajar merupakan indikator kemampuan peserta didik didalam menguasai materi pelajaran tertentu (Saifudin Azwar, 1987: 9). Sedangkan menurut Suryo Subroto (1997: 53) mengemukakan bahwa penilaian hasil belajar bertujuan untuk melihat kemajuan belajar peserta didik dalam hal penguasaan materi pelajaran yang telah dipelajari sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Penilaian berbasis kompetensi harus ditujukan untuk mengetahui tercapai tidaknya kompetensi dasar yang telah diterapkan sehingga dapat diketahui tingkat penguasaan materi standar kompetensi oleh peserta didik (Martinis Yamin, 2007: 199).

Adapun yang dimaksud pencapaian kompetensi menurut Puthohari (2009: 10):

“Pencapaian kompetensi adalah pengetahuan, pengertian, dan keterampilan yang dikuasai sebagai hasil pengalaman pendidikan khusus. Kita mengartikan pengetahuan sebagai bagian tertentu dari informasi. Pengertian mempunyai implikasi kemampuan mengekspresikan pengetahuan ini ke berbagai cara, melihat hubungan dengan pengetahuan lain, dan dapat mengaplikasikannya ke situasi baru, contoh, dan masalah. Keterampilan kita artikan mengetahui bagian mengerjakan sesuatu”.

Puthohari juga mengemukakan alasan perlu dilakukannya pengukuran pencapaian kompetensi yaitu:

“Untuk menggambarkan pengetahuan dan keterampilan siswa atau sebagai dasar untuk mengambil keputusan. Fungsi penting pada tes pencapaian adalah memberi umpan balik dengan memberi pertimbangan efektifitas pembelajaran, pengetahuan pada performance siswa, membantu guru untuk mengevaluasi pembelajaran mereka dengan menunjuk area dimana pembelajaran telah efektif dan area dimana siswa belum menguasai. Informasi ini dapat digunakan untuk merencanakan pembelajaran selanjutnya dan memberi nasehat untuk metode pembelajaran alternative. Selain sebagai umpan balik, alasan mengukur pencapaian adalah untuk memberi motivasi, menentukan peringkat, profesiensi adalah memberikan sertifikat bahwa siswa telah mencapai tingkat kemampuan minimal dalam suatu bidang tertentu”.

Sedangkan fungsi penilaian ada lima macam, yaitu:

- 1) Penilaian sebagai insentif untuk meningkatkan belajar.
- 2) Penilaian sebagai umpan balik bagi murid.
- 3) Penilaian sebagai umpan balik bagi guru.
- 4) Penilaian sebagai informasi bagi orang tua.
- 5) Penilaian sebagai informasi untuk keperluan seleksi (Sugihartono, 2006).

Dalam konteks evaluasi hasil proses pembelajaran di sekolah, dikenal adanya dua macam teknik, yaitu teknik tes dan teknik non tes. Dengan teknik tes, maka evaluasi hasil proses pembelajaran di sekolah itu dilakukan dengan jalan menguji peserta didik. Sedangkan teknik non tes, evaluasi dilakukan tanpa menguji peserta didik (Anas Sudijono, 2009). Tes adalah alat atau prosedur yang dipergunakan dalam rangka pengukuran dan penilaian. Secara umum fungsi tes, yaitu:

- 1) Sebagai alat pengukur terhadap peserta didik. Tes berfungsi untuk mengukur tingkat perkembangan peserta didik setelah mereka melakukan proses belajar mengajar dalam jangka waktu tertentu.
- 2) Sebagai alat pengukur keberhasilan program pengajaran (Anas Sudijono, 2009: 66-67).

Dilihat dari fungsinya tes dibedakan menjadi 6 macam, yaitu tes seleksi, tes awal, tes akhir, tes diagnostik, tes formatif, tes sumatif.

- 1) Tes seleksi adalah tes yang dilaksanakan dalam rangka calon siswa baru, dimana hasil tes digunakan untuk memilih calon peserta didik yang tergolong paling baik dari sekian banyak calon yang mengikuti tes.
- 2) Tes awal adalah tes yang dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh manakah materi atau bahan pelajaran yang akan diajarkan telah dapat dikuasai oleh para peserta didik.

- 3) Tes akhir adalah tes yang dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah semua materi pelajaran yang tergolong penting sudah dapat dikuasai dengan sebaik-baiknya oleh para peserta didik.
- 4) Tes diagnostik adalah tes yang dilaksanakan untuk menentukan secara cepat jenis kesukaran yang dihadapi oleh para peserta didik dalam satu mata pelajaran tertentu.
- 5) Tes formatif adalah tes hasil belajar yang dilaksanakan untuk mengetahui sejauh manakah peserta didik “telah terbentuk” setelah mereka mengikuti proses pembelajaran dalam jangka waktu tertentu. Tes ini biasanya dilaksanakan di tengah-tengah perjalanan program pengajaran, yang sering dikenal dengan istilah “ulangan harian”.
- 6) Tes sumatif adalah tes hasil belajar yang dilaksanakan setelah sekumpulan satuan program pengajaran selesai diberikan. Di sekolah, tes ini dikenal dengan “ulangan umum” yang hasilnya digunakan untuk mengisi rapor atau mengisi ijazah (Anas Sudijono, 2009: 68-72).

Sedangkan dari segi cara mengajukan pertanyaan atau cara memberikan jawabannya, tes ini dibedakan menjadi dua yaitu tes tertulis dan tes lisan. Soal tes ada yang disusun dalam bentuk obyektif dan ada juga yang dalam bentuk esay atau uraian. Sedangkan non tes terdiri dari observasi, wawancara, angket, skala, memeriksa atau meneliti dokumen-dokumen. Sementara dari segi bentuk soalnya, dapat dibedakan menjadi

dua macam yaitu: tes hasil belajar bentuk uraian dan tes hasil belajar bentuk obyektif (Anas Sudijono, 2009).

- 1) Tes hasil belajar bentuk uraian adalah tes hasil belajar yang memiliki karakter: berbentuk pertanyaan yang menghendaki jawaban berupa uraian; bentuk pertanyaan itu menuntut kepada *testee* siswa untuk memberikan penjelasan, komentar, penafsiran, membandingkan, membedakan dan sebagainya; jumlah butir soalnya terbatas; umumnya butir-butir soalnya diwakili dengan kata-kata “jelaskan, terangkan, uraikan, mengapa, bagaimana”. Tes uraian dapat dibedakan menjadi dua golongan, yaitu: tes uraian bentuk bebas atau terbuka dan tes uraian bentuk terbatas.
- 2) Tes hasil belajar bentuk obyektif adalah tes hasil belajar yang terdiri dari butir-butir soal yang dapat dijawab oleh *testee* atau siswa dengan cara memilih salah satu diantara beberapa kemungkinan jawaban yang telah dipasangkannya pada masing-masing items atau dengan cara menuliskan jawabannya berupa kata-kata atau simbol pada tempat yang telah disediakan untuk masing-masing butir item yang bersangkutan. Menurut Anas Sudijono, (2009) Tes obyektif dapat dibedakan menjadi lima golongan, yaitu:
 - a. Tes Obyektif Bentuk Benar – Salah (*True-False Test*)
 - b. Tes Obyektif Bentuk Menjodohkan (*Maching Test*)
 - c. Tes Obyektif Bentuk Melengkapi (*Completion Test*)

- d. Tes Obyektif Bentuk Isian (*Fill in Test*)
- e. Tes Obyektif Bentuk Pilihan ganda (*Multiple Choice Item Test*).

Kompetensi pelayanan prima adalah salah satu dari sekian banyak kompetensi yang harus dicapai oleh peserta didik pada program keahlian Tata busana di SMK. Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (*customer care*) merupakan salah satu standar kompetensi pada mata pelajaran kompetensi keahlian tata busana. Pada penelitian ini difokuskan pada kompetensi dasar “Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal”, kompetensi dasar ini terdiri dari beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut harus dikuasai oleh tiap siswa, dan pembelajaran dikatakan tuntas apabila nilai yang diperoleh siswa minimal 70. Maka dari itu, guru harus membantu siswa untuk menguasainya sehingga kompetensi dapat tercapai.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengukuran pencapaian kompetensi pelayanan prima adalah pengukuran kemampuan atau hasil belajar yang diperoleh siswa dalam proses belajar mengajar pelayanan prima melalui tes. Dalam penelitian ini tes pencapaian kompetensi pelayanan prima dalam bentuk pilihan ganda disertai alasan (*essay*). Jika hasil tes siswa <70 maka dikatakan belum kompeten. Sebaliknya dikatakan kompeten jika siswa mendapatkan hasil belajar >70 .

B. Penelitian yang relevan

Penelitian yang relevan sebagai bahan pendukung dalam pelaksanaan penelitian yaitu:

1. Rani Miswari (Skripsi) dengan judul Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa SMA Negeri 1 Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul Pada Mata Pelajaran Ekonomi Tahun Ajaran 2010/2011.
2. Penelitian Lina Anggraeni (Skripsi) dengan judul Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Siswa Mata Pelajaran IPS di SMP Negeri 2 Depok Yogyakarta Tahun Ajaran 2011/2012.
3. Daniel dike (Tesis) dengan judul Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis siswa dengan Model TASC (*Thinking Actively in a Social Context*) Pada Pembelajaran IPS di SD.
4. Ari Kristiani dengan judul Penggunaan Media Cerita Bergambar Untuk Meningkatkan Kemampuan Menulis Anak Tunarungu Kelas D4 SLB Marsudi Putra I Bantul.
5. Paramita Ika Sari (Skripsi) dengan judul Penerapan Model Problem Based Learning Untuk Meningkatkan Keaktifan dan Hasil Belajar Geografi Siswa Di MAN 1 Yogyakarta.

Tabel 4. Penelitian Yang Relevan

Uraian Penelitian		Rani Miswari (2010)	Lina Anggreani (2012)	Daniel Dike (2008)	Ari Kristiani (2009)	Paramita Ika Sari (2012)	Siti Istiqomah (2013)
Tujuan	a. Mengetahui kemampuan siswa berpikir kritis						
	b. Mengetahui kemampuan menulis anak tunarungu						
	c. Menggunakan model TASC						
	d. Meningkatkan keaktifan dan hasil belajar						
	e. Meningkatkan pencapaian kompetensi						
	f. Menggunakan media cerita bergambar						
Subyek penelitian	a. SD						
	b. SMP						
	c. SMA						
	d. SLB						
	e. MAN						
	f. SMK						
Metode Penelitian	a. Deskriptif						
	b. PTK						
	c. R&D						
	d. Quasi Eksperimen						
Metode pengumpulan Data	a. Observasi						
	b. Test						
	c. Angket						

Tabel 5. Lanjutan Tabel Penelitian Yang Relevan

Uraian Penelitian		Rani Miswari (2010)	Lina Anggreani (2012)	Daniel Dike (2008)	Ari Kristiani (2019)	Paramita Ika Sari (2012)	Siti Istiqomah (2013)
Teknik Analisis	a. Statistik Deskriptif						
	b. Deskriptif						
	c. Kualitatif						
	d. Kuantitatif						

Berdasarkan tabel di atas, model pembelajaran berbasis masalah terbukti dapat meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis pada berbagai mata pelajaran teori. Berdasar pada penelitian-penelitian tersebut maka pada penelitian ini akan diterapkan pada mata pelajaran pelayanan prima. Dengan meningkatnya kemampuan siswa berpikir kritis maka diharapkan pencapaian kompetensi pelayanan prima dapat tercapai dengan baik.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, diketahui bahwa proses pembelajaran pelayanan prima di SMK Negeri 6 Purworejo pembelajaran yang terjadi lebih berpusat pada guru (*teacher centered*) bukan pada siswa. Guru mata pelajaran pelayanan prima di sekolah ini cenderung menggunakan model pembelajaran konvensional sehingga guru dominan menerangkan dan siswa hanya mencatat. Kondisi tersebut sering kali menumbuhkan rasa bosan bagi para siswa dalam mengikuti proses pembelajaran di kelas. Selain itu kegiatan siswa

dalam mengemukakan pendapat, gagasan atau ide terhadap orang lain yang mengarah ke jawaban kritis terlihat masih kurang. Masih banyaknya siswa yang belum mampu mengidentifikasi masalah, menawarkan solusi, memberikan alasan atas solusi yang diberikan dan memberikan kesimpulan. Sehingga berdampak pada pencapaian kompetensi pelayanan prima yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan siswa, kemampuan berpikir kritis dan kompetensi pelayanan prima dalam kegiatan pembelajaran masih rendah.

Salah satu alternatif peningkatan kualitas pembelajaran di SMK Negeri 6 Purworejo adalah penerapan model pembelajaran berbasis masalah. Model pembelajaran berbasis masalah dapat menjembatani jurang antara pembelajaran formal dan aktivitas mental praktis di luar sekolah. Dalam pembelajaran berbasis masalah terjadi interaksi siswa untuk diskusi kelompok dan presentasi. Pembelajaran pelayanan prima dengan model pembelajaran berbasis masalah dapat meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis terutama dalam memecahkan masalah. Masalah dalam kegiatan pembelajaran pelayanan prima memungkinkan siswa untuk mengembangkan kemampuan menganalisis, mengevaluasi, dan menghasilkan solusi atau alternatif penyelesaian. Sehingga siswa diharapkan mampu mengkonstruksikan pengetahuan baru yang dibutuhkan dengan menghubungkan isi materi pembelajaran dengan dengan pengalaman nyata.

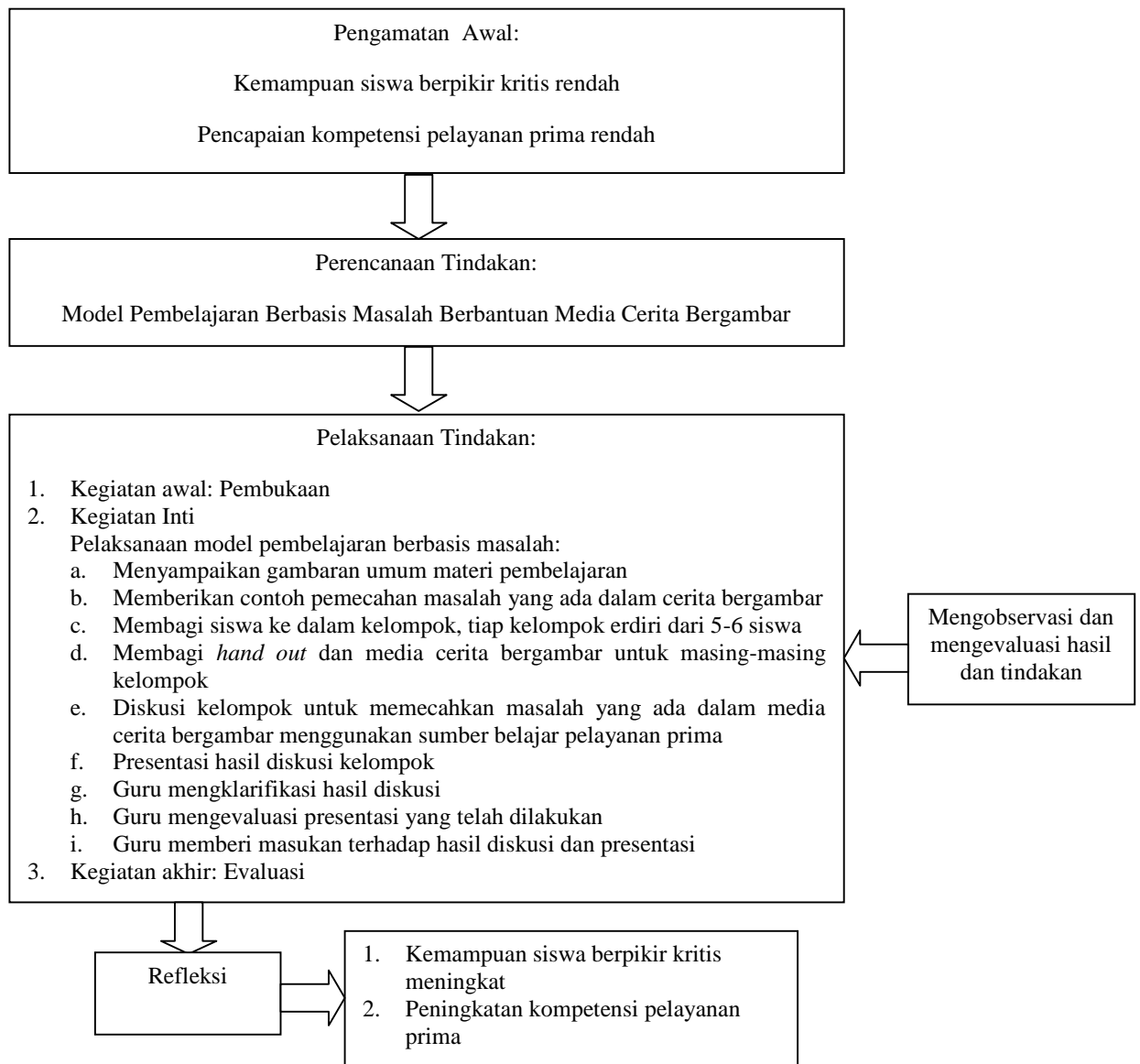
Model pembelajaran berbasis masalah dengan bantuan media cerita bergambar dapat menjadi variasi baru dalam proses belajar mengajar khususnya

pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata pelajaran pelayanan prima di kelas XBB1 di SMK Negeri 6 Purworejo. Cerita bergambar dapat lebih menarik perhatian siswa untuk membaca dibanding cerita yang disajikan dalam bentuk narasi, dapat memberikan gambaran situasi atau keadaan yang lebih dan dapat memudahkan memahami alur ceritanya.

Model pembelajaran berbasis masalah antara lain guru menyampaikan garis besar materi pembelajaran yaitu memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal yang akan dipelajari siswa dalam kegiatan pembelajaran. Para siswa dibagi ke dalam kelompok yang terdiri dari 5-6 siswa kemudian siswa dihadapkan pada sebuah masalah yang berkaitan dengan kehidupan nyata yaitu kasus-kasus pelayanan terhadap pelanggan yang ada di butik, garmen, dan toko untuk diselesaikan secara kelompok. Dengan menggunakan media cerita bergambar, *hand out* dan sumber belajar pelayanan prima, siswa mencari keterangan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut, menetapkan jawaban sementara, menguji kebenaran hingga dapat menarik kesimpulan.

Dalam proses pemecahan masalah ini siswa dituntut untuk mampu mengidentifikasi masalah, menawarkan solusi, memberikan alasan atas tawaran solusi, dan menarik kesimpulan atas layanan yang ada dalam cerita bergambar sehingga mampu mendayagunakan berpikir kritis. Dalam hal ini siswa dibimbing untuk dapat berpartisipasi aktif dalam pencarian solusi terbaik dari permasalahan yang ada dengan berbagai sumber sehingga siswa dapat berpikir kritis. Melalui

diskusi kelompok dalam pembelajaran ini akan terjalin komunikasi di mana siswa saling berbagi ide atau pendapat secara kritis. Sehingga dapat meningkatkan daya nalar, keterlibatan siswa dalam pembelajaran dan memberi kesempatan pada siswa untuk mengungkapkan pendapatnya dengan kritis. Kemudian masing-masing kelompok mempresentasikan hasil diskusi di depan kelas. Diskusi dan presentasi selesai kemudian Guru mengevaluasi hasil diskusi dan presentasi yang dilakukan siswa. Selanjutnya guru memberikan tes untuk mengukur seberapa besar kemampuan siswa berpikir kritis dan pemahaman siswa tentang materi yang didapatkan. Kelebihan model pembelajaran berbasis masalah ini adalah proses pembelajaran menjadi relevan dengan kehidupan melalui pemecahan masalah dapat membiasakan para siswa menghadapi dan memecahkan masalah secara terampil sehingga mampu merangsang pengembangan kemampuan siswa berpikir kritis secara menyeluruh. Sehingga adanya kemampuan siswa berpikir kritis ini diharapkan akan meningkatkan kompetensi pelayanan prima karena siswa akan lebih bisa memahami materi pembelajaran secara bersama-sama dibandingkan dengan hanya menerima penjelasan dari guru. Berikut bagan kerangka berpikir:



Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir

D. Pertanyaan Peneliti

1. Bagaimana implementasi model pembelajaran berbasis masalah dapat meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima di SMK Negeri 6 Purworejo?

2. Bagaimana peningkatan kemampuan siswa berpikir kritis dengan model pembelajaran berbasis masalah di SMK Negeri 6 Purworejo?
3. Bagaimana pencapaian kompetensi pelayanan prima dengan model pembelajaran berbasis masalah di SMK Negeri 6 Purworejo?

E. Hipotesis Tindakan

Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka berpikir di atas, hipotesis tindakan dalam penelitian ini adalah implementasi model pembelajaran berbasis masalah dapat meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima di SMK Negeri 6 Purworejo.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

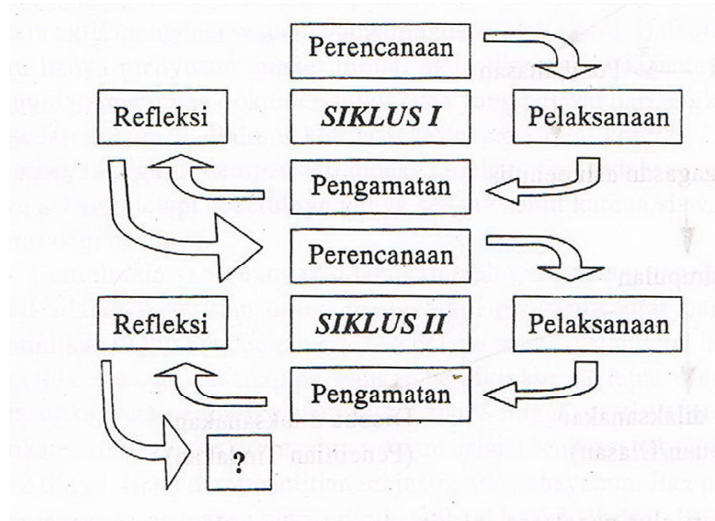
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian tindakan kelas (*Classroom Action Research*). Penelitian Tindakan Kelas (PTK) adalah penelitian tindakan yang dilakukan di kelas dengan tujuan memperbaiki/meningkatkan mutu praktik pembelajaran (Suharsimi Arikunto, 2006: 96). Menurut Suharsimi (2006: 17) penelitian tindakan kelas adalah penelitian kolaborasi, yaitu pihak yang melakukan tindakan adalah guru mata pelajaran pelayanan prima itu sendiri, sedangkan yang melakukan pengamatan terhadap berlangsungnya proses tindakan adalah peneliti bukan seorang guru yang sedang melakukan tindakan. Sedangkan dijelaskan oleh Pardjono, dkk (2007: 10) bahwa dalam PTK peneliti harus berkolaborasi dengan guru, sehingga peneliti dan guru melakukan tindakan sampai pada tahap analisis dan refleksi. Berdasarkan teori dan di lihat secara kondisional peneliti yang belum mempunyai wewenang untuk mengajar, maka dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengamat.

Tindakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penerapan Model Pembelajaran Berbasis Masalah berbantuan media cerita bergambar untuk meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis sehingga pencapaian kompetensi pelayanan prima meningkat. Penelitian tindakan kelas ini diterapkan dalam pembelajaran pelayanan prima yaitu pada kompetensi dasar memberikan bantuan

untuk pelanggan internal dan eksternal pada siswa kelas X Busana Butik 1 (XBB1) Program Keahlian Tata Busana.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian dengan model Kemmis dan MC Taggart yang mencakup empat komponen penelitian dalam setiap langkah yaitu (1) perencanaan, (2) pelaksanaan, (3) pengamatan, (4) refleksi. Proses tindakan dalam penelitian ini digambarkan dengan alur bagan penelitian, sebagai berikut :



Gambar 2. Tahapan PTK Model Kemmis dan MC Taggart
(Suharsimi Arikunto, 2006: 16)

Komponen-komponen yang terdapat dalam penelitian tindakan kelas menurut Suharsimi Arikunto (2006: 17-22) yang mengadopsi pendapat Kemmis dan Mc Taggart adalah sebagai berikut :

- a. Tahap 1 yaitu menyusun rancangan tindakan yang dikenal dengan perencanaan. Perencanaan menjelaskan tentang apa, mengapa, kapan, di mana, oleh siapa, dan bagaimana tindakan tersebut dilakukan.
- b. Tahap 2 yaitu pelaksanaan tindakan merupakan implementasi atau penerapan isi rancangan mengenai tindakan kelas.
- c. Tahap 3 yaitu pengamatan atau observasi yaitu pengamatan terhadap pelaksanaan.
- d. Tahap 4 yaitu refleksi yaitu kegiatan untuk mengemukakan kembali apa yang telah terjadi.

Keempat tahap tersebut merupakan satu *siklus* atau putaran, artinya sesudah tahap ke-4, lalu kembali ke 1 dan seterusnya. Meskipun sifatnya berbeda, tahap ke-2 dan ke-3 dilakukan secara bersamaan jika pelaksana dan pengamat berbeda. Jika pelaksana juga pengamat, pengamatan dilakukan sesudah pelaksanaan, dengan cara mengingat-ingat apa yang sudah terjadi. Dengan kata lain, objek pengamatan sudah lampau terjadi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan satu siklus dengan satu kali pertemuan. Apabila sudah berhasil maka dapat dimantapkan kembali hasilnya, namun jika belum berhasil dilakukan perencanaan siklus II dan seterusnya.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan di SMK Negeri 6 Purworejo. Secara geografis, letak sekolah berada di Desa Wareng, Kecamatan Butuh, Kabupaten Purworejo. Penelitian ini ditujukan pada siswa kelas XBB1 Program Keahlian Tata Busana.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, waktu penelitian adalah pada saat pemberian tindakan berupa implementasi model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. Waktu disesuaikan dengan jadwal mata pelajaran pelayanan prima dan sesuai dengan kesepakatan dengan pihak sekolah SMK Negeri 6 Purworejo yaitu pada tanggal 26 November sampai dengan 26 Februari 2013.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan subyek yang dikenai tindakan dalam penelitian (Suharsimi Arikunto, 2006: 39). Penentuan subyek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan subyek penelitian secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini yang dijadikan kriteria dan pertimbangan adalah

kemampuan siswa dalam berpikir kritis masih rendah dan pencapaian kompetensi pelayanan prima masih banyak di bawah KKM. Oleh karena itu yang dijadikan subyek penelitian adalah kelas yang masih rendah kemampuan berpikir kritisnya dalam memecahkan masalah yang berpengaruh dengan rendahnya kompetensi pelayanan prima.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung di SMK Negeri 6 Purworejo, peneliti mengambil keputusan subyek penelitian tindakan kelas ini adalah kelas yang mempunyai kemampuan berpikir kritis masih rendah dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima yaitu siswa kelas XBB1 program keahlian tata busana berjumlah 32 siswa pada tahun 2012/2013. Berdasarkan hasil tes pencapaian kompetensi pelayanan prima, subyek ini masih banyak yang memiliki kemampuan berpikir kritis rendah hingga masih banyak pula yang belum mencapai KKM. Subyek ini perlu ditingkatkan dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima karena kemampuan siswa untuk berpikir kritis dalam memecahkan masalah masih rendah. Untuk itu digunakan pembelajaran berbasis masalah sebagai model pembelajaran yang dilaksanakan dengan bantuan media cerita bergambar.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah model pembelajaran berbasis masalah untuk meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima pada siswa kelas X Busana Butik 1 Program Keahlian Tata Busana di SMK Negeri 6 Purworejo.

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008: 60). Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel merupakan suatu konsep yang mengandung nilai dan mempunyai variasi nilai. Variabel pada penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu: variabel bebas, variabel terikat dan *intervening variable*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah model pembelajaran berbasis masalah sedangkan variabel terikatnya adalah kompetensi pelayanan prima. Untuk mencapai tujuan pembelajaran berbasis masalah yaitu pencapaian kompetensi pelayanan prima, maka diperlukan variabel pendukung antar variabel bebas dan terikat. *Intervening variable* pada penelitian ini adalah kemampuan berpikir kritis.

Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Model Pembelajaran Berbasis Masalah

Merupakan model pembelajaran yang akan diterapkan dalam pembelajaran pelayanan prima dengan tujuan untuk dapat memecahkan masalah tentang “Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal” yang akan dihadapi siswa dengan dibimbing oleh guru. Model pembelajaran ini menekankan pada kemampuan siswa untuk berpikir kritis,

berperilaku, dan keterampilan memecahkan masalah. Adapun langkah-langkah pembelajaran berbasis masalah yaitu orientasi siswa pada masalah, mengorganisir siswa untuk belajar, membimbing pengalaman individual/kelompok, mengembangkan dan menyajikan hasil karya, menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah. Masalah tersebut disajikan dalam bentuk media cerita bergambar yang merupakan media visual yang memuat suatu cerita melalui gabungan teks dan ilustrasi. Cerita bergambar tersebut berupa adegan gambar yang disusun dengan narasi sehingga membentuk suatu cerita bergambar. Dalam hal ini yang menjadi inti cerita adalah narasinya, sedangkan gambar hanya sebagai pelengkap saja.

2. Kemampuan Berpikir Kritis

Kemampuan berpikir kritis merupakan kemampuan siswa dalam memecahkan masalah dengan berproses. Berpikir kritis ini harus melalui beberapa tahapan untuk sampai pada sebuah kesimpulan atau penilaian, mulai dari definisi dan klarifikasi masalah, menilai informasi yang berhubungan dengan masalah, dan solusi masalah atau menyimpulkan.

Langkah-langkah untuk menjadi pemikir kritis yaitu :

- 1) Mengungkapkan isu, masalah, keputusan atau kegiatan yang sedang dipertimbangkan dengan jelas.
- 2) Memberikan pendapat.
- 3) Mengajukan alasan.

- 4) Membuat asumsi-asumsi.
- 5) Menggunakan bahasa yang jelas.
- 6) Memberikan bukti-bukti yang jelas.
- 7) Memberikan kesimpulan.
- 8) Menyebutkan implikasi dari kesimpulan yang sudah diambil (Elaine B. 2009).

Berdasarkan teori di atas, aspek kemampuan berpikir kritis dalam penelitian ini meliputi: deteksi permasalahan, alternatif pemecahan masalah, argumentasi logis dan penarikan kesimpulan.

3. Kompetensi Pelayanan Prima

Kompetensi pelayanan prima dalam pembelajaran ini yaitu pencapaian siswa dalam menerapkan pelayanan prima sesuai dengan tuntutan dunia usaha atau dunia industri. Pencapaian kompetensi dalam penelitian ini diukur dengan tes pilihan ganda disertai alasan (*essay*). Siswa dinyatakan kompeten bila telah memperoleh batas minimal KKM 70. Sedangkan kemampuan siswa berpikir kritis diamati melalui panduan observasi ketika melakukan diskusi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan teknik monitoring dengan melakukan observasi/pengamatan terhadap sasaran pengukuran, dengan menggunakan lembar observasi yang telah disiapkan sebelumnya (Pardjono,dkk, 2007: 43). Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi yang dilakukan secara partisipan yaitu peneliti melibatkan diri ditengah-tengah kegiatan subjek dengan dibantu oleh 2 teman sejawat.

Lembar observasi adalah lembar yang digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap sasaran pengukuran (Pardjono dkk, 2007: 43). Observasi dilakukan dengan menggunakan lembar observasi yang telah disediakan serta berupa catatan lapangan. Panduan observasi merupakan lembar observasi untuk mengevaluasi perilaku siswa di dalam kelas dan pelaksanaan pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru, semua aktivitas tersebut diamati dan dicatat dalam lembar observasi berdasarkan indikator yang ada.

Observasi digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kemampuan berpikir kritis siswa selama pelaksanaan tindakan dalam pembelajaran pelayann prima berlangsung dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. Lembar observasi ini terdiri dari panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dan panduan kemampuan siswa berpikir kritis. Lembar observasi berbentuk tabel

dan diisi dengan menggunakan tanda cheklis () sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

2. Teknik Tes

Teknik tes yang digunakan adalah tes pencapaian kompetensi untuk mendapatkan data mengenai pencapaian kompetensi pelayanan prima khususnya mengenai penguasaan materi atau pokok bahasan yang diajarkan dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. Tes pencapaian kompetensi ini berupa tes pilihan ganda disertai alasan (*essay*). Tes ini dilakukan diakhir setiap siklus.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah benda-benda tertulis seperti buku-buku, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan-catatan dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2006: 158).

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen atau catatan yang mendukung dalam proses pembelajaran. Dokumen yang digunakan antara lain : RPP, silabus, daftar kelompok siswa, dan daftar nilai siswa. Proses pembelajaran dicatat dalam catatan lapangan dan didokumentasikan dalam bentuk foto sehingga dapat digunakan untuk membantu proses refleksi.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat bantu atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah (Suharsimi Arikunto, 2006: 149). Instrumen yang digunakan dalam penelitian tindakan kelas ini adalah :

1) Materi (*Hand out* dan Media Cerita Bergambar)

Dalam penelitian ini, *hand out* digunakan untuk memaparkan materi yang akan disampaikan oleh guru dan dibantu dengan media cerita bergambar. *Hand out* ini berisi tentang materi dengan kompetensi dasar “Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal”. Sedangkan media cerita bergambar digunakan untuk membantu siswa dalam diskusi terutama untuk menunjang siswa dalam berpikir kritis.

Hand out dalam penelitian ini disusun dengan paduan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar yaitu dalam memaparkan materi terlebih dahulu memberikan contoh permasalahan terkait materi pembelajaran. Permasalahan dipaparkan dalam bentuk media cerita bergambar.

Media cerita bergambar dalam penelitian ini disusun untuk membantu siswa dalam memecahkan masalah sehingga kemampuan berpikir kritis siswa meningkat. Media ini berisi permasalahan terkait dengan materi pelayan prima yaitu kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal

dan eksternal. Untuk dapat memacu kemampuan berpikir kritis siswa, maka penyusunan media cerita bergambar dilengkapi dengan pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut aspek berpikir kritis.

2) Panduan Observasi

Panduan observasi adalah panduan yang digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap sasaran pengukuran. Dalam penelitian ini sasaran pengukuran adalah kemampuan berpikir kritis siswa dalam melaksanakan pembelajaran pelayanan prima dan kinerja guru dalam melaksanakan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. Panduan observasi dirancang sesuai kegiatan yang dilakukan sehingga peneliti hanya merekam sasaran observasinya dengan memberi tanda *ceklist* pada lembar observasi yang telah disiapkan. Lembar observasi ini meliputi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dan kemampuan siswa berpikir kritis.

Dalam format observasi disusun dalam bentuk tabel *checklist* dengan cara memberikan tanda () pada kolom sesuai dengan aspek yang dicermati dengan pilihan jawaban sesuai dengan hasil pengamatan. Data yang diperoleh dari hasil observasi kemudian diinterpretasikan maknanya dalam kerangka pikir yang telah direncanakan. Lembar observasi ini mencakup:

1) Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah.

Panduan observasi ini digunakan untuk mengamati kinerja guru dan partisipasi siswa selama kegiatan pembelajaran sebagai upaya untuk mengetahui adanya kesesuaian antara perencanaan dan tindakan serta untuk

mengetahui sejauh mana tindakan dapat menghasilkan perubahan yang dikehendaki oleh peneliti. Panduan observasi ini disusun berdasarkan indikator-indikator model pembelajaran berbasis masalah dengan berbantuan media cerita bergambar.

2) Panduan observasi kemampuan siswa berpikir kritis.

Panduan observasi ini digunakan untuk mengamati kemampuan siswa dalam berpikir kritis. Panduan observasi ini disusun berdasarkan aspek-aspek berpikir kritis. Berdasarkan hal tersebut maka tersusun kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

Tabel 6. Kisi-kisi Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Dengan Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis.

No	Aspek yang Diamati	Indikator	No. Butir	Jumlah Butir	Bentuk Amatan
1.	Kinerja Guru				
	Kegiatan Awal	Pembukaan	1, 3, 5, 7, 9, 11	6	Observasi
2.	Kegiatan Inti	Penerapan pembelajaran berbasis masalah			
		1) Tahap 1: Orientasi siswa pada masalah	13, 15	2	Observasi
		2) Tahap 2: Mengorganisir siswa untuk belajar	17, 19	2	Observasi
		3) Tahap 3: Membimbing pengalaman individual/kelompok	21, 23	2	Observasi

**Tabel 7. Lanjutan Kisi-kisi Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan
Prima Dengan Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan
Kemampuan Siswa Berpikir Kritis**

No	Aspek yang diamati	Indikator	No Butir	Jumlah butir	Bentuk Amatan
		4) Tahap 4: Mengembangkan dan menyajikan hasil karya	25,27,29	3	Observasi
		5) Tahap 5: Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah	31,33	2	Observasi
3.	Kegiatan Akhir	Melakukan evaluasi	35,37,39,41,43,45	6	Observasi
Jumlah			23	23	Observasi
1.	Partisipasi Siswa				
	Kegiatan Awal	Pembukaan	2, 4, 6, 8, 10, 12	6	Observasi
2.	Kegiatan Inti	Penerapan pembelajaran berbasis masalah			
		1) Tahap 1: Orientasi siswa pada masalah	14, 16	2	Observasi
		2) Tahap 2: Mengorganisir siswa untuk belajar	18, 20	2	Observasi
		3) Tahap 3: Membimbing pengalaman individual/kelompok	22, 24	2	Observasi
		4) Tahap 4: Mengembangkan dan menyajikan hasil karya	26, 28, 30	3	Observasi
		5) Tahap 5: Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah	32, 34	2	Observasi
3.	Kegiatan Akhir	Melakukan evaluasi	36, 38, 40, 42, 44, 46	6	Observasi
Jumlah			23	23	Observasi

Tabel 8. Kisi-kisi Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Memecahkan Masalah Pelayanan Prima Dengan Menggunakan Media Cerita Bergambar

No	Aspek yang Diamati	Indikator	No. Butir	Jumlah Butir	Bentuk Amatan
1.	Deteksi permasalahan	Mampu mengidentifikasi masalah	1	1	Observasi
2.	Alternatif pemecahan masalah	Mampu menawarkan solusi	2	1	Observasi
3.	Argumentasi logis	Mampu memberikan alasan	3	1	Observasi
4.	Penarikan kesimpulan	Mampu menarik kesimpulan	4	1	Observasi
Jumlah				4	Observasi

3. Lembar Tes

Lembar Tes ini disusun berdasarkan indikator-indikator materi pembelajaran pelayanan prima pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” yang diambil dari silabus SMK Negeri 6 Purworejo. Untuk memudahkan penyusunan tes ini, maka perlu digunakan kisi-kisi. Dalam penelitian ini, kisi-kisi lembar tes yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Kisi-kisi Soal Tes Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

No	Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar	Indikator	No. Soal	Jumlah Soal	Bentuk Soal
1.	Siklus 1	Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	a. Siswa mampu mengidentifikasi tipe pelanggan	2,3	2	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)
	Melaksanakan layanan prima kepada pelanggan		b. Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat	5	1	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)
			c. Siswa mampu menangani pelanggan dengan berbagai tipe	1,4, 6,9	4	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)
			d. Siswa mampu menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan	7,8, 10	3	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)
			Jumlah			10

Tabel 10. Lanjutan Kisi-kisi Soal Tes Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

2.	Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar	Indikator	No Soal	Jumlah Soal	Bentuk Soal
	Siklus 2					
	Melaksanakan layanan prima kepada pelanggan	Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	a. Siswa mampu menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik pada pelanggan ketika menyatakan keluhan	1,2, 6	3	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)
			b. Siswa mampu mengidentifikasi sebab-sebab keluhan pelanggan	3,5, 9	3	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)
			c. Siswa mampu memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan dalam berbagai kasus	4,7, 8	3	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)
			d. Siswa mampu menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan dalam menghadapi keluhan pelanggan	10	1	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)
Jumlah				10	10	Pilihan Ganda disertai alasan (<i>Essay</i>)

Sedangkan kriteria penyekoran tes pencapaian kompetensi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Siklus 1

Skoring soal nomor 1-10

- Skor 0 = tidak menjawab
- Skor 2 ½ = jawaban salah dan alasan tidak tepat
- Skor 5 = jawaban benar dan alasan tidak tepat
- Skor 7 ½ = jawaban benar dan alasan kurang tepat
- Skor 10 = jawaban benar dan alasan tepat.

2. Siklus 2

Skoring soal nomor 1-10

- Skor 0 = tidak menjawab
- Skor 2 ½ = jawaban salah dan alasan tidak tepat
- Skor 5 = jawaban benar dan alasan tidak tepat
- Skor 7 ½ = jawaban benar dan alasan kurang tepat
- Skor 10 = jawaban benar dan alasan tepat.

Tabel 11. Rubrik Penskoran Tes Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

No	Alasan	Keterangan
1.	Tepat	Jika siswa memberikan alasan dengan tepat sesuai dengan maksud dari pertanyaan.
2.	Kurang tepat	Jika siswa memberikan alasan namun kurang sesuai dengan maksud dari pertanyaan.
3.	Tidak tepat	<ul style="list-style-type: none"> - Jika siswa tidak memberikan alasan - Jika siswa memberikan alasan namun menyimpang jauh / tidak sesuai dengan maksud dari pertanyaan.

4. Catatan Lapangan

Catatan lapangan adalah sumber informasi yang sangat penting dalam penelitian tindakan kelas yang dibuat oleh peneliti atau mitra peneliti yang melakukan pengamatan atau observasi (Rochiati, 2006: 125). Dalam penelitian ini catatan lapangan dibuat untuk melengkapi hasil dari panduan observasi. Catatan lapangan merupakan catatan atau rekaman tentang kejadian dan peristiwa selama proses pembelajaran di dalam kelas dan diluar dari kriteria pengamatan yang telah dibuat dalam panduan observasi.

H. Rancangan Penelitian

Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dan kompetensi pelayanan prima pada mata pelajaran pelayanan prima dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar Penelitian ini menggunakan model Kemis & MC Taggart yang memiliki empat komponen yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan dan refleksi yang terangkai dalam satu siklus.

1. Perencanaan

Berdasarkan hasil refleksi pada pra siklus, rencana tindakan pada siklus I yaitu:

- a. Guru berkolaborasi dengan peneliti merencanakan untuk menerapkan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar pada mata pelajaran pelayanan prima.
- b. Menyusun perangkat pembelajaran berupa skenario pembelajaran dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. Rpp dengan Kompetensi Dasar “Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” yang dirancang dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. RPP ini berguna sebagai pedoman guru dalam melaksanakan pembelajaran di kelas.
- c. Merumuskan langkah-langkah pembelajaran yang terdiri dari kegiatan awal, kegiatan inti, dan kegiatan akhir.
- d. Pelaksanaan tindakan melalui model pembelajaran berbasis masalah pada penyampaian kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal untuk satu kali pertemuan dengan alokasi waktu 2 jam pelajaran @45menit.
- e. Pembagian kelompok direncanakan menurut presensi dimana dalam satu kelas terbagi menjadi 6 kelompok dan masing-masing kelompok terdiri dari 5-6 siswa.
- f. Menyusun dan mempersiapkan materi yang berupa hand out dan media cerita bergambar sebagai alat bantu dalam menyampaikan materi.

- g. Menyusun dan mempersiapkan panduan observasi untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah.
- h. Menyusun dan mempersiapkan panduan observasi untuk mengetahui kemampuan berpikir kritis siswa dalam memecahkan masalah terkait materi pembelajaran.
- i. Mempersiapkan soal tes untuk mengetahui pencapaian kompetensi pelayanan prima. Tes disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen pembimbing dan guru yang bersangkutan.
- j. Mempersiapkan lembar penilaian untuk hasil tes dan diskusi kelompok.
- I. Membuat papan kelompok.

2. Pelaksanaan Tindakan

Pada tahap ini rancangan model dan skenario pembelajaran akan diterapkan. Pelaksanaan tindakan akan dilakukan ddalam bentuk pembelajaran dan siklus. Tiap pembelajaran dilakukan dengan materi yang berbeda namun tetap masih dalam satu kompetensi dasar yang sama. Tiap siklus terdiri dari satu kali pertemuan. Tahap-tahap yang akan dilakukan dalam pelaksanaan tindakan ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegiatan Awal
 - 1) Guru mengucapkan salam, berdoa dan presensi.
 - 2) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai siswa.
 - 3) Guru melakukan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran.

- 4) Guru memberikan pengarahan teknis pembelajaran berbasis masalah.
- b. Kegiatan Inti
 - a. **Orientasi siswa pada masalah**
 - 1) Guru menjelaskan gambaran umum materi yang akan disampaikan
 - 2) Guru memberikan contoh pemecahan masalah yang ada dalam media cerita bergambar.
 - b. **Mengorganisir siswa untuk belajar**
 - 1) Guru membagi siswa ke dalam kelompok.
 - 2) Guru membagi *hand out* dan media cerita bergambar untuk masing-masing kelompok.
 - c. **Membimbing pengalaman individual/kelompok**
 - 1) Guru meminta siswa untuk melakukan diskusi kelompok tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar.
 - 2) Guru membimbing siswa untuk memecahkan masalah baik secara individual maupun kelompok.
 - d. **Mengembangkan dan menyajikan hasil karya**
 - 1) Guru meminta siswa untuk menyiapkan presentasi hasil dari diskusi kelompok tentang permasalahan pelayanan prima.
 - 2) Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya.
 - 3) Guru membimbing siswa dalam mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya.
 - e. **Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah**
 - 1) Guru dan siswa mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan.
 - 2) Guru memberi masukan pada siswa terhadap hasil diskusi dan presentasi.
- c. Kegiatan Akhir
 - 1) Guru memberikan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima.

- 2) Guru bersama siswa membahas hasil tes.
- 3) Guru memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas.
- 4) Guru memberikan kesempatan pada siswa untuk bertanya mengenai materi yang kurang dimengerti.
- 5) Guru menutup pembelajaran dengan pembagian *reward*, doa dan salam.

3. Pengamatan

Pengamatan merupakan tahapan kegiatan yang sepenuhnya dilakukan oleh peneliti dibantu dengan teman sejawat. Pengamatan dilakukan terhadap kegiatan belajar pada mata pelajaran pelayanan prima dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. Pengamatan dilakukan dengan menggunakan bantuan lembar observasi berupa panduan observasi pelaksanaan pembelajaran, panduan observasi kemampuan siswa berpikir kritis, catatan lapangan, dan lembar penilaian. Pengamatan dengan panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dilakukan untuk mengamati pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar dalam mata pelajaran pelayanan prima. Pengamatan dengan panduan observasi kemampuan siswa berpikir kritis dilakukan untuk mengamati kemampuan siswa berpikir kritis. Catatan lapangan digunakan untuk mencatat semua kegiatan yang diamati peneliti selama proses pembelajaran berlangsung pada siklus I. Lembar penilaian digunakan untuk mengetahui pencapaian kompetensi pelayanan prima.

4. Refleksi

Pada tahap ini refleksi dilakukan oleh peneliti yang berkolaborasi dengan guru. Refleksi merupakan kegiatan akhir di tiap siklus dan merupakan cermin hasil penelitian pada setiap siklus. Dari hasil refleksi, diketahui pelaksanaan pembelajaran dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar, kemampuan siswa berpikir kritis, dan kompetensi pelayanan prima. Data yang diperoleh dari seluruh instrumen dievaluasi secara saksama dengan berpedoman pada indikator kinerja untuk mengetahui keoptimalan hasil tindakan. Guru dan peneliti mengadakan diskusi untuk mengevaluasi dan menilai proses pembelajaran dengan model pembelajaran berbasis masalah.

Berdasarkan siklus pertama, apabila target dari penelitian ini belum terpenuhi yaitu 85% dari pelaksanaan pembelajaran berjalan lancar, 85% siswa sudah memiliki kemampuan berpikir kritis dan 85% kompetensi pelayanan prima diperoleh sesuai dengan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang diharapkan maka peneliti dan guru sepakat untuk melakukan tindakan selanjutnya pada siklus-siklus berikutnya. Dari kelemahan-kelemahan yang ada, peneliti dan guru akan memperbaikinya disiklus berikutnya.

I. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Saifuddin Azwar, 2001: 5). Menurut Sudjana (1989: 12) mengemukakan bahwa validitas berkenaan dengan ketepatan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga betul-betul menilai apa yang seharusnya dinilai. Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2003: 137).

Menurut Sugiyono (2008: 177-183) mengemukakan validitas instrument terbagi tiga, antara lain:

a) Pengujian validitas konstruk (*construct validity*)

Untuk menguji validitas konstruk, dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*), jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang. Mungkin para ahli akan memberi keputusan: instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total.

b) Pengujian validitas isi (*content validity*)

Untuk instrumen berbentuk tes, pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. Validitas isi berkenaan dengan kesanggupan alat penilaian dalam mengukur isi yang seharusnya. Artinya, tes tersebut mampu mengungkapkan isi suatu konsep atau variabel yang hendak diukur.

c) Pengujian validitas eksternal

Pengujian dengan cara membandingkan untuk mencari kesamaan antara kriteria yang ada pada instrument dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Bila telah terdapat kesamaan antara kriteria dalam instrumen dengan fakta di lapangan, maka dapat dinyatakan instrumen tersebut mempunyai validitas eksternal yang tinggi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan validitas isi (*content validity*) dan validitas konstruk (*construct validity*). Setelah butir instrumen disusun kemudian peneliti mengkonsultasikan dengan guru mata pelajaran pelayanan prima SMK Negeri 6 Purworejo dan dosen pembimbing, kemudian meminta pertimbangan (*judgment expert*) dan para ahli untuk diperiksa dan dievaluasi secara sistematis apakah butir-butir instrumen tersebut telah mewakili apa yang hendak diukur.

a. Materi (*Hand Out* dan Media Cerita Bergambar)

Materi dalam bentuk *hand out* dan media cerita bergambar ini divalidasi oleh 3 *judgment experts* yaitu ahli materi dan ahli media pembelajaran.

b. Lembar Observasi

Lembar observasi dalam bentuk Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dan panduan kemampuan siswa berpikir kritis ini divalidasi oleh 3 *judgment experts* yaitu ahli model pembelajaran.

c. Lembar Tes

Lembar tes pencapaian kompetensi pelayanan prima ini divalidasi oleh 3 *judgment experts* yaitu ahli evaluasi.

Para ahli diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun.

Judgment experts yang diminta untuk memberikan validasi adalah:

- a. Ahli materi pembelajaran yang memberikan validasi materi dalam bentuk *hand out* dan media cerita bergambar. Setelah dianalisis ada beberapa revisi pada :

- 1) *Hand out* yaitu materi dalam *hand out* masih domain pada pelanggan eksternal, komposisi materi tentang memberikan bantuan pada pelanggan perlu diperbanyak lagi, dan sumber buku atau daftar pustaka perlu dicantumkan pada halaman terakhir *hand out*. Setelah revisi dua kali dan diperbaiki, instrumen tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.
- 2) Media cerita bergambar yaitu komposisi memberikan bantuan pada pelanggan internal dan eksternal tidak seimbang. Memberikan bantuan pada pelanggan internalnya 1 sedangkan eksternal ada 7. Pada cerita bergambar dengan sub tema “Dimana Tanggungjawab Karyawan?” perlu diperbaiki penggunaan kalimat dalam ceritanya. Yaitu antara atasan dan bawahan dalam mengkomplain tidak perlu menggunakan bahasa yang terlalu resmi. Setelah revisi dua kali dan

diperbaiki, instrumen tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

b. Ahli media yang memberikan validasi materi dalam bentuk *hand out* dan media cerita bergambar. Setelah dianalisis ada beberapa revisi pada:

1) *Hand out* yaitu keterbacaan *hand out*, pembagian kolom dalam 1 halaman lebih sedikit dan buatlah kalimat bernas atau lebih dipersingkat lagi. Setelah revisi satu kali dan diperbaiki, instrumen tersebut dinyatakan valid dengan catatan dan dapat digunakan untuk penelitian.

2) Media cerita bergambar yaitu setiap cerita diberi sub tema. Setelah revisi satu kali dan diperbaiki, instrumen tersebut dinyatakan valid dengan catatan dan dapat digunakan untuk penelitian.

c. Ahli model pembelajaran dan ahli evaluasi pembelajaran yang memberikan validasi dalam bentuk panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah, panduan observasi kemampuan siswa berpikir kritis, dan tes pencapaian kompetensi pelayanan prima. Setelah dianalisis ada beberapa revisi pada :

1) Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah yaitu penataan *line spacing* (spasi) pada judul perlu diganti dengan 1 spasi saja, sedangkan pada nama guru, kelas, hari, siklus/pertemuan, dan petunjuk pengisian menggunakan 1,5 spasi. Pada aspek kegiatan guru dan siswa perlu diperjelas antar point, seperti “Guru mrmmbri

salam, berdoa, dan presensi” sebaiknya dipisah sendiri-sendiri menjadi 3 point. Guru memberi salam, guru memimpin do’a, guru mengecek kehadiran siswa (presensi). Kemudian pada kegiatan guru dan siswa sebaiknya dijadikan satu kolom saja. Setelah revisi dua kali dan diperbaiki, instrumen tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

- 2) Panduan observasi kemampuan siswa berpikir kritis yaitu perlu adanya penjelasan kriteria pada kolom petunjuk pengisian (selalu dilakukan, sering dilakukan, kadang-kadang dilakukan, dan tidak pernah dilakukan). Penjelasan tersebut seperti selalu dilakukan 75%, sering dilakukan 50%, kadang-kadang dilakukan 25%, dan tidak pernah dilakukan 0%. Sedangkan untuk penataan *line spacing* sama dengan panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah. Setelah revisi dua kali dan diperbaiki, instrumen tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.
- 3) Tes pencapaian kompetensi pelayanan prima yaitu tes pilihan ganda sebaiknya disempurnakan dengan tes pilihan ganda yang disertai alasan (*essay*). Setiap butir soal siswa diminta memberikan alasannya mengapa memilih option tersebut. Distracter / pengecoh dibuat sejajar dengan option jawaban sehingga distracter bisa berfungsi dengan baik. Untuk penulisan huruf besartanda baca dan titik-titik di akhir kalimat pertanyaan beberapa perlu diperbaiki.

Seperti huruf pada masing-masing option (a,b,c,d,e) sebaiknya menggunakan huruf besar sesuai dengan lembar jawaban untuk siswa dan kunci jawaban. Jumlah titik pada akhir kalimat pertanyaan berjumlah 4. Jika kalimat pada option merupakan lanjutan dari cerita maka huruf pada awal kalimat ditulis dengan huruf kecil saja. Pada soal siklus 1 no 3 perlu diganti penggunaan option jawaban, yaitu langsung pada karakternya saja. Selain itu, pada lembar validasi yang akan diisi oleh dosen *judgment experts* ada yang perlu dirubah yaitu pada poin aspek instrumen tes yang meliputi aspek materi, konstruksi, dan bahasa. Setelah revisi lima kali dan diperbaiki, instrument tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

- d. Guru pelayanan prima di SMK Negeri 6 Purworejo sebagai *judgment experts* untuk memberikan validasi instrument materi (*hand out* dan media cerita bergambar), lembar observasi (panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dan lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis) dan instrument tes . Instrumen materi, lembar observasi dan tes pencapaian kompetensi pelayanan prima dinyatakan sudah valid dan tidak ada catatan sehingga bisa digunakan untuk penelitian.

Langkah selanjutnya setelah validasi oleh *judgment experts* adalah melakukan validasi eksternal dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan rumus :

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara X dan Y, dimana X adalah skor item dan Y adalah skor total
- N : Jumlah responden
- XY : Jumlah hasil perkalian skor butir dan skor total
- X : Jumlah seluruh Skor butir
- Y : Jumlah seluruh skor total
- X^2 : Jumlah dari pengkuadratan dari seluruh skor x (butir)
- Y^2 : Jumlah dari pengkuadratan dari seluruh skor y (total)
- $(\sum X)^2$: Jumlah dari pengkuadratan dari seluruh skor x²
- $(\sum Y)^2$: Jumlah dari pengkuadratan dari seluruh skor y²

(Sugiyono, 2008: 228).

Kriteria pengujian suatu butir dikatakan shahih apabila koefisien korelasi (xy) berharga positif dan lebih besar pada taraf signifikan 5%. Sebaliknya, apabila harga r_{xy} hitung lebih kecil dari harga r table maka butir tersebut dinyatakan gugur.

Pada penelitian ini harga koefisien korelasi pada table r untuk jumlah sampel (siswa) N = 32 pada taraf signifikan 5% adalah 0,231. Setelah dilakukan uji validitas seperti pada lampiran, bahwa harga koefisien korelasi r

hitung $> r$ tabel untuk semua sampel. Dimana pada soal siklus I nilai koefisien tertinggi adalah 0,727 dan terendah adalah 0,337. Pada soal siklus II nilai koefisien tertinggi adalah 0,545 dan terendah adalah 0,339. Dari hasil perhitungan setelah soal tes diuji coba kelas lain yaitu kelas XBB2 dan dihitung menggunakan komputer SPSS *for windows* 16. Dari 10 soal yang diuji, semua soal dinyatakan shohih. Untuk perhitungan dan hasil lebih lengkap ada pada lampiran.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2008: 267). Reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kehandalan lembar observasi dan tes.

1) Observasi

Uji reliabilitas pada lembar observasi ini adalah antar rater yaitu instrument dikonsultasikan pada ahli materi dan ahli model pembelajaran. Uji reliabilitas yang akan dilakukan adalah *rating*, prosedur ini ditempuh untuk menguji apakah penilai atau rater mampu memberikan penilaian yang sama dengan rater lain. Jika penilaiannya sama atau konsisten antara rater yang satu dengan yang lainnya maka layak dipakai.

Reliabilitas antar rater dilakukan untuk menguji alat ukur *hand out*, cerita bergambar. lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah, dan lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis, Penilaian

yang digunakan berbentuk *checklist* dengan skala penilaian yaitu ya = 1 tidak = 0, setelah diperoleh hasil pengukuran dari tabulasi skor langkah-langkah perhitungan sebagai berikut:

- a) Menentukan jumlah kelas interval yakni 2, karena membutuhkan jawaban yang pasti dengan menggunakan skala *Guttman*.
- b) Menentukan rentang skor yaitu skor maksimum dan skor minimum.
- c) Menentukan panjang kelas (p) yaitu rentang skor dibagi jumlah kelas.
- d) Menyusun kelas interval dimulai dari skor terkecil sampai terbesar.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min}+P-1)$

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas *hand out* dengan jumlah item 5, adapun kualitas *hand out* yaitu:

Tabel 13. Kualitas *Hand Out*

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 5	<i>Hand out</i> dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	<i>Hand out</i> dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validita dan reliabilitas kualitas *hand out* yaitu sebagai berikut:

Tabel 14. Rangkuman hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas *hand out*

<i>Judgment expert</i>	Skor	Kualitas
Ahli 1	5	Layak
Ahli 2	5	Layak
Ahli 3	5	Layak

Berdasarkan hasil tersebut, maka *hand out* dinyatakan layak untuk pengambilan data. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas media cerita bergambar dengan jumlah item 5, adapun kualitas media cerita bergambar yaitu:

Tabel 15. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min}+P-1)$

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas media cerita bergambar dengan jumlah item 5, adapun kualitas media cerita bergambar yaitu:

Tabel 16. Kualitas Media Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 5	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validita dan reliabilitas kualitas media cerita bergambar yaitu sebagai berikut:

Tabel 17. Rangkuman hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas media cerita bergambar

<i>Judgment expert</i>	Skor	Kualitas
Ahli 1	5	Layak
Ahli 2	5	Layak
Ahli 3	5	Layak

Berdasarkan hasil tersebut, maka media cerita bergambar dinyatakan layak untuk pengambilan data. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Untuk mengetahui hasil validitas dan reliabilitas lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dengan jumlah item 4, adapun kualitas lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah yaitu:

Tabel 18. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min}+P-1)$

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas lembar observasi pembelajaran berbasis masalah dengan jumlah item 4, adapun kualitas lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah yaitu:

Tabel 19. Kualitas Lembar Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validita dan reliabilitas kualitas lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah yaitu sebagai berikut:

Tabel 20. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Lembar Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

<i>Judgment expert</i>	Skor	Kualitas
Ahli 1	4	Layak
Ahli 2	4	Layak
Ahli 3	4	Layak

Berdasarkan hasil tersebut, maka lembar observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dinyatakan layak untuk pengambilan data. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Untuk mengetahui hasil validitas dan reliabilitas lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis dengan jumlah item 4, adapun kualitas lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis yaitu:

Tabel 21. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min}+P-1)$

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis dengan jumlah item 4, adapun kualitas lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis yaitu:

Tabel 22. Kualitas Lembar Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validita dan reliabilitas kualitas lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis yaitu sebagai berikut:

Tabel 23. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas lembar Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

<i>Judgment expert</i>	Skor	Kualitas
Ahli 1	4	Layak
Ahli 2	4	Layak
Ahli 3	4	Layak

Berdasarkan hasil tersebut, maka lembar observasi kemampuan siswa berpikir kritis dinyatakan layak untuk pengambilan data. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

2) Tes

Dengan uji realiabilitas instrumen maka akan diketahui taraf keajegan suatu instrumen dalam mengukur apa yang hendak diukur. Perhitungan reliabilitas dilakukan pada butir-butir instrumen yang sudah mewakili

validitas. Uji reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan yang berhubungan dengan kepercayaan alat ukur.

Pedoman untuk menentukan tinggi rendahnya realibilitas suatu instrument berdasarkan klasifikasi dari Sugiyono (2009: 231) adalah sebagai berikut:

Tabel 24. Tingkat Keterandalan Realibilitas Penelitian

Interval Koefisien	Tingkat Keterandalan
0,800-1,000	Sangat Tinggi
0,600-0,799	Tinggi
0,400-0,599	Cukup Tinggi
0,200-0,399	Rendah
0,000-0,199	Sangat Rendah

Untuk mengetahui hasil validitas dan reliabilitas instrumen tes dengan jumlah item 14, adapun kualitas intrumen tes yaitu:

Tabel 25. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min}+P-1)$

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen tes dengan jumlah item 14, adapun kualitas instrument tes yaitu:

Tabel 26. Kualitas Instrumen Tes

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	8 Skor 14	Instrument tes dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 7	Instrument tes dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validita dan reliabilitas kualitas instrumen tes yaitu sebagai berikut:

Tabel 27. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Instrumen Tes

<i>Judgment expert</i>	Skor	Kualitas
Ahli 1	14	Layak
Ahli 2	14	Layak
Ahli 3	14	Layak

Berdasarkan hasil tersebut, maka intrumen tes dinyatakan layak untuk pengambilan data. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Adapun teknik mencari reliabilitas yang digunakan adalah dengan rumus koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach*:

$$r_{i = \frac{k}{k-1}} \mathbf{1} - \left\{ \frac{\sum S_t^2}{S_t^2} \right\}$$

Dimana:

K = mean kuadrat antara subyek

s_i^2 = mean kuadrat kesalahan

s_t^2 = varians total

Rumus untuk varians total dan varians item:

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$s_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Dimana:

JK_i = jumlah kuadrat seluruh skor item

JK_s = jumlah kuadrat subyek

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer program statistic SPSS *for windows* 16, dimana soal siklus I diperoleh:

Tabel 28. Reliability Statistic Siklus I

Cronbach's Alpha	N of Item
.822	10

(Hasil *print out* analisis data dengan SPSS *for windows* 16)

Reliabilitas ditunjukkan oleh konsistensi skor yang diperoleh subyek dengan memakai alat yang sama. Hal tersebut dinyatakan dalam koefisien reliabilitas dengan angka 0 – 1.0. semakin tinggi koefisien dengan mendekati angka 1.0 berarti reliabilitas alat ukur semakin tinggi (Saifuddin Azwar, 2009: 9). Sebaliknya reliabilitas rendah ditunjukkan dengan koefisien reliabilitas yang mendekati angka 0. Ketentuan dari hasil yang diperoleh nilai alpha adalah .822 atau 0,822. Ini berarti instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah reliabel. Perhitungan lebih lengkap dapat dilihat pada lampiran.

Sedangkan untuk soal siklus II diperoleh:

Tabel 29. *Reliability Statistic Siklus II*

Cronbach's Alpha	N of Item
.777	10

(Hasil print out analisis data dengan SPSS *for windows* 16)

Berdasarkan tabel di atas, ketentuan dari hasil yang diperoleh nilai alpha adalah .777 atau 0,777. Ini berarti instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah reliabel. Perhitungan lebih lengkap dapat dilihat pada lampiran. Dari hasil tersebut maka instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena sudah reliabel.

J. Teknik Analisis Data

Semua yang terjadi, baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan perlu dianalisis untuk menentukan apakah ada perubahan kearah perbaikan disituasi terkait. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008: 29) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Artinya dari data yang diperoleh dalam penelitian ini disajikan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada. Dari data yang diperoleh dalam penelitian ini disajikan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada, sedangkan untuk kuantitatif mengukur pencapaian hasil kompetensi dengan sistem rata-rata kelas pada hasil evaluasi disetiap siklus.

a. Analisis Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

Untuk analisis data observasi kegiatan belajar mengajar aktivitas secara keseluruhan rumusnya sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor kemampuan siswa berpikir kritis}}{\text{Skor total kemampuan siswa berpikir kritis}} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor kemampuan siswa berpikir kritis : Jumlah kegiatan yang dilakukan siswa waktu pengamatan

Skor total kemampuan siswa berpikir kritis : Jumlah skor maksimal yang dilakukan oleh siswa.

Selanjutnya tingkat kemampuan siswa berpikir kritis dalam kelompok dilihat dari presentase klasifikasi tindakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 30. Klasifikasi Tingkat Kemampuan Siswa Berpikir Kritis dalam Proses Belajar Mengajar Mata Pelajaran Pelayanan Prima:

Prosentase	Klasifikasi
75-100%	Sangat Tinggi
50-74%	Tinggi
25-49%	Sedang
0-24%	Rendah

Sumber: Adopsi M. Ngalim Purwanto, 2006.

b. Analisis Hasil Evaluasi

Pada data kuantitatif dapat dijelaskan dengan menggunakan teknik statistik yang disebut: *modus*, *median*, dan *mean*. Ketiga teknik ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan kelompok yang didasarkan atas gejala pusat (*central tendency*) dari kelompok tersebut. Namun dari tiga macam teknik tersebut yang menjadi ukuran gejala pusatnya berbeda-beda.

1. *Modus*

Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sedang populer (yang sedang menjadi mode) atau nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut (Sugiyono, 2007: 47)

2. *Median*

Median adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang disusun urutannya dari yang terkecil sampai yang terbesar, atau sebaliknya dari yang terbesar ke yang terkecil (Sugiyono, 2007: 48)

3. *Mean*

Mean merupakan teknik penjelasan kelompok didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (*mean*) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut (Sugiyono, 2007: 47)

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Me} = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan :

Me : Mean (Rata-rata)

: Epsilon (Baca jumlah)

X_i : Nilai X ke 1 sampai ke N

N : Jumlah Individu

Teknik analisis data dimaksudkan untuk mencari jawaban penelitian atau tentang permasalahan yang dirumuskan sebelumnya. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis pendekatan presentase atau distribusi frekuensi relatif. Dikatakan frekuensi relative karena frekuensi yang disajikan disini bukan frekuensi yang sebenarnya tetapi disajikan dalam bentuk persen.

Penggunaan presentase (frekuensi relatif) terhadap skor yang diperoleh dimaksudkan sebagai konversi sebagai konversi untuk memudahkan dalam menganalisa hasil penelitian. Menurut Anas Sudijono, 2006: 40).

Adapun rumus data persentase adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

f : frekuensi yang dicari persentasenya

N : *Number of Class* (jumlah frekuensi atau banyaknya individu)

P : Angka persentase

(Anas Sudijono, 2006: 40).

Berdasarkan hasil persentase yang diperoleh kemudian dilakukan interpretasi penilaian kompetensi siswa dengan menggunakan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang telah ditentukan pihak sekolah yaitu 70.

Adapun interpretasi penilaian kompetensi siswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 31. Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM)

Skor	Kategori	Keterangan
<70	Kurang	Belum mencapai KKM
70-79	Cukup	Sudah mencapai KKM dengan kategori cukup
80-89	Baik	Sudah mencapai KKM dengan kategori baik
90-100	Sangat Baik	Sudah mencapai KKM dengan kategori sangat baik

(Sumber: SMK Negeri 6 Purworejo).

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa jika siswa memperoleh nilai <70 maka siswa dinyatakan belum mencapai KKM, 70-79 maka siswa dinyatakan sudah mencapai KKM dengan kategori cukup, 80-89 maka siswa dinyatakan sudah mencapai KKM dengan kategori baik, dan 90-100 maka siswa dinyatakan sudah mencapai KKM dengan kategori sangat baik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 6 Purworejo yang beralamatkan di Desa Wareng Kecamatan Butuh Kabupaten Purworejo. SMK Negeri 6 Purworejo merupakan salah satu sekolah kejuruan bidang studi keahlian yang terdiri dari bidang keahlian busana butik, teknik kendaraan ringan, dan multi media yang sudah menerapkan kurikulum spectrum. Kelas busana butik terdiri dari kelas X, XI, XII, yang masing-masing memiliki 2 kelas dengan jumlah siswa pada tiap kelasnya adalah 32 siswa. Jumlah total keseluruhan guru yang mengajar di SMK Negeri 6 Purworejo sebanyak 34 orang dengan spesifikasi 21 guru normatif serta adaptif dan 13 guru produktif. Guru keahlian busana butik berjumlah 6 orang. Ruang teori yang sangat mendukung mata pelajaran dilengkapi dengan fasilitas papan tulis dan LCD. Sedangkan ruang praktek didukung dengan fasilitas peralatan untuk menjahit.

Kegiatan belajar mengajar di SMK Negeri 6 Purworejo dimulai dari pukul 07.00 sampai pukul 14.30 kesehariannya kecuali setelah kegiatan belajar mengajar ada kegiatan ekstrakurikuler sampai pukul 17.00. Satu jam pelajaran dilakukan dalam 45 menit. Istirahat dari jam pelajaran sebanyak dua kali sehari yaitu 09.15-09.30 WIB dan pukul 11.45-12.00 WIB (kecuali hari jumat hanya diadakan satu kali istirahat) untuk membuat fit dalam belajar. Mata pelajaran

pelayanan prima diampu oleh 2 guru dan dilaksanakan setiap hari jumat dengan durasi 2 jam pelajaran. Pembelajaran di SMK Negeri 6 dilaksanakan dengan system ngeblok yaitu satu hari full untuk pelajaran mata pelajaran produktif. Sedangkan mata pelajaran normatif dan adaptif dilaksanakan di lain hari.

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti melakukan observasi kegiatan pembelajaran serta mengadakan diskusi dengan guru mata pelajaran pelayanan prima. Dari hasil observasi dan diskusi diketahui bahwa kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima masih rendah. Hal tersebut terjadi karena proses pembelajaran yang masih berpusat pada guru, sehingga siswa kurang aktif yang mengakibatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam memecahkan masalah pelayanan prima rendah.

Atas dasar alasan tersebut diatas peneliti mengadakan penelitian untuk mengatasi permasalahan tersebut di atas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. Alasan pemilihan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar karena banyak peneliti yang mengatakan bahwa model pembelajaran berbasis masalah dan media cerita bergambar mempunyai pengaruh besar pada guru maupun siswa.

Penelitian ini dilaksanakan 2 kali pertemuan, masing-masing tiap pertemuan 2 jam pelajaran (2x45 menit). Hal-hal yang diuraikan dalam hasil penelitian ini adalah deskripsi implementasi model pembelajaran berbasis

masalah, kemampuan siswa berpikir kritis, dan pencapaian kompetensi pelayanan prima pada siswa kelas XBB1 di SMK Negeri 6 Purworejo.

2. Deskripsi Kondisi Awal Sebelum Tindakan (Pra Siklus)

Sebelum tindakan dilakukan terlebih dahulu peneliti melakukan pra siklus pada siswa kelas 1 Busana Butik 1 SMK Negeri 6 Purworejo. Peneliti bersama guru kelas sebagai kolaborator, berdiskusi perihal proses pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima yang terjadi dan kompetensi belajar siswa kelas 1 Busana Butik 1. Berdasarkan studi dokumentasi dan diskusi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang muncul dalam pembelajaran pelayanan prima selama ini adalah guru sebagai pengelola proses pembelajaran kurang bervariasi dalam penggunaan model pembelajaran. Model pembelajaran yang diterapkan selama ini masih bersifat konvensional dengan mengandalkan guru sebagai pusat pembelajaran sehingga menjadi kurang bervariasi dan membosankan.

Guru lebih banyak melakukan ceramah tentang penjelasan materi pelajaran dibandingkan dengan melakukan aktivitas pemecahan masalah tentang permasalahan terkait materi pelayanan prima. Media yang digunakan guru selama ini hanya papan tulis. Kondisi siswa ketika mengikuti proses belajar mengajar pada umumnya masih bersikap pasif ketika guru menerangkan pelajaran, karena siswa hanya mencatat dan mendengarkan penjelasan dari guru, ketika diberi kesempatan untuk mengungkapkan pendapatnya siswa juga merasa enggan

sehingga membuat keadaan kelas yang kurang komunikatif, pertanyaan-pertanyaan guru bukan untuk personal akan tetapi ditujukan untuk satu kelas sehingga jawaban yang diberikan siswa secara massal. Beberapa siswa sudah memiliki tingkat keaktifan tinggi namun tidak diimbangi dengan kemampuan berpikir kritis yang optimal. Hal ini menunjukkan kemampuan berpikir kritis siswa belum terlihat dalam proses pembelajaran.

Proses pembelajaran pelayanan prima yang dilaksanakan selama ini kurang memahami model pembelajaran yang dapat mengarahkan siswa untuk berpikir kritis. Hal ini disebabkan kurangnya referensi guru tentang model pembelajaran dan media yang dapat melibatkan siswa secara aktif dalam proses pembelajaran yang pada akhirnya dapat mendorong siswa untuk berpikir kritis. Selain itu guru juga kurang membangun komunikasi yang lebih menekankan pada proses pembentukan pengetahuan secara aktif oleh siswa. Sehingga berdampak pada kompetensi belajar siswa dalam pembelajaran pelayanan prima.

Dalam penelitian ini guru memberikan referensi untuk melakukan pembelajaran di kelas XBB1. Pada saat pra siklus ini guru melakukan pembelajaran pelayanan prima dengan model pembelajaran yang biasa dilakukan, sedangkan peneliti bertindak sebagai observer. Kemudian di akhir pembelajaran, siswa mengerjakan tes secara individu. Berdasarkan pengamatan pada pra siklus dapat diketahui dari 32 siswa hanya terdapat terdapat 8 siswa yang mampu mengidentifikasi masalah, 7 siswa mampu menawarkan solusi sederhana sesuai dengan masalah, 4 siswa mampu memberikan alasan atas solusi yang ditawarkan,

dan 5 siswa mampu menyimpulkan layanan yang ada dalam permasalahan. Sedangkan siswa yang lainnya masih malu dan kurang percaya diri dalam mengungkapkan pendapat, selain itu dalam mengungkapkan pendapat juga hanya *textual* saja. Siswa cenderung berbicara dengan bahasa yang tidak runtut dan teratur dalam menganalisis suatu masalah.

Kompetensi siswa pada pra siklus dapat dilihat pada tabel pada halaman lampiran. Berdasarkan nilai rata-rata pada tabel, pada pra siklus nilai rata-rata kompetensi belajar siswa hanya 62,58. Kompetensi siswa pada pra siklus dari 32 siswa menunjukkan nilai rata-rata yang dicapai adalah 62,42 dengan nilai tengah (*median*) yaitu 65, dan nilai yang sering muncul (*mode*) adalah 52,5 dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan nilai yang disajikan, kompetensi siswa pra siklus dari 32 siswa dapat dikategorikan pada tabel kompetensi siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal sebagai berikut:

Tabel 32. Data Kompetensi Siswa Pra Siklus Berdasarkan KKM

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Tuntas	14	43,75%
2.	Belum Tuntas	18	56,25%
Jumlah		32	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada pra siklus hasil tes atau kompetensi siswa belum maksimal. Dari 32 siswa jumlah siswa yang belum mencapai <70 adalah 18 siswa. Dapat dikatakan bahwa model pembelajaran yang diterapkan oleh guru belum dapat meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan kompetensi belajar siswa dalam pembelajaran pelayanan prima.

Kondisi kegiatan belajar mengajar di atas mencerminkan proses belajar mengajar belum terlaksana dengan optimal oleh karena itu peneliti berkolaborasi dengan guru berusaha untuk meningkatkan kualitas pembelajarana pelayanan prima secara baik dari segi kemampuan berpikir kritis. Proses pembelajaran yang diterapkan harus dapat melibatkan siswa sehingga dapat mengasah pola pikir siswa, sikap kerjasama secara efektif dalam pembelajaran sehingga siswa bukan lagi sebagai objek tetapi lebih sebagai subjek dalam belajar. Dengan demikian kompetensi belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima juga meningkat. Pembelajaran pelayanan prima harus dibuat atau disajikan lebih menarik yaitu melalui model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar.

3. Deskripsi Pelaksanaan Tindakan Siklus Pertama dan Siklus Kedua

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara mengikuti alur penelitian tindakan kelas. Langkah kerja dalam penelitian ini terdiri atas tahap perencanaan, pelaksanaan tindakan, pengamatan, dan refleksi. Tahap perencanaan tindakan merupakan penerapan rencana tindakan yang telah disusun berupa desain pembelajaran dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar untuk meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima.

Data yang disajikan merupakan data hasil pengamatan dengan menggunakan panduan observasi pelaksanaan pembelajaran, panduan obsevasi

kemampuan siswa berpikir kritis, dan lembar penilaian kompetensi pelayanan prima. Adapun hal-hal yang akan diuraikan meliputi diskripsi tiap siklus dan hasil dari penelitian.

a. Siklus I

1) Perencanaan Siklus I

Pelaksanaan rancangan tindakan dalam proses pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima diperlukan suatu rancangan yang dijadikan pedoman bagi guru mata pelajaran pelayanan prima. Dalam hal ini rancangan dibuat untuk mengetahui desain pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima khususnya pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan sebagai upaya meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima.

Pada siklus I ini proses pembelajaran pada pelajaran pelayanan prima direncanakan satu kali pertemuan dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah, untuk memperlancar dan mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran dilakukan dengan media *hand out* dan cerita bergambar agar materi mudah dipahami oleh siswa. Tahap perencanaan tindakan yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

- a. Menyusun perangkat pembelajaran berupa skenario pembelajaran dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). RPP disusun oleh peneliti

dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. Rpp dengan Kompetensi Dasar “Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” yang dirancang dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. RPP ini berguna sebagai pedoman guru dalam melaksanakan pembelajaran di kelas.

- b. Merumuskan langkah-langkah pembelajaran yang terdiri dari kegiatan awal, kegiatan inti, dan kegiatan akhir.
- c. Pelaksanaan tindakan melalui model pembelajaran berbasis masalah pada penyampaian kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal untuk satu kali pertemuan dengan alokasi waktu 2 jam pelajaran @45menit.
- d. Pembagian kelompok direncanakan menurut presensi dimana dalam satu kelas terbagi menjadi 6 kelompok dan masing-masing kelompok terdiri dari 5-6 siswa.
- e. Menyusun dan mempersiapkan materi yang berupa *hand out* dan media cerita bergambar sebagai alat bantu dalam menyampaikan materi.
- f. Menyusun dan mempersiapkan panduan observasi untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah.
- g. Menyusun dan mempersiapkan panduan observasi untuk mengetahui kemampuan berpikir kritis siswa dalam memecahkan masalah terkait materi pembelajaran.

- h. Mempersiapkan soal tes untuk mengetahui pencapaian kompetensi pelayanan prima. Tes disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen pembimbing dan guru yang bersangkutan.
- i. Mempersiapkan lembar penilaian untuk hasil tes dan diskusi kelompok.
- j. Membuat papan kelompok dan menyiapkan *reward*.

2) Pelaksanaan Tindakan Siklus I

Pada siklus I ini dilaksanakan satu kali pertemuan dengan bahasan pokok yaitu pengertian dan jenis-jenis pelayanan; pengertian dan klarifikasi pelanggan; dan memberikan bantuan kepada pelanggan. Pelaksanaan tindakan merupakan penerapan rancangan yang telah dibuat yang mengacu pada model pembelajaran berbasis masalah sebagai alternatif pemecahan masalah pembelajaran. Selama pelaksanaan tindakan peneliti bertindak sebagai kolaborator, melaksanakan observasi atau pengamatan, dan refleksi dengan mencatat apa saja yang diamati saat terjadinya proses pembelajaran berlangsung sesuai dengan option-option yang telah termuat dalam panduan observasi, untuk lebih jelasnya pelaksanaan tindakan dijelaskan dibawah ini.

Pada siklus I pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima menggunakan model pembelajaran berbasis masalah, guru membuka pelajaran serta memperkenalkan peneliti dan teman sejawat, guru mengecek kehadiran siswa kemudian menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai dan melakukan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa

mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran. Diharapkan dengan adanya apersepsi siswa memiliki kesiapan baik fisik maupun mental untuk belajar, guru terlebih dahulu menjelaskan kepada siswa tentang model pembelajaran berbasis masalah yang akan diterapkan, kemudian guru menyampaikan bagaimana tata cara siswa melakukan kegiatan pembelajaran tersebut. Proses belajar mengajar berlangsung selama 2 jam pelajaran.

Guru memberikan petunjuk kepada siswa tentang tata cara siswa bekerja kelompok agar siswa tertarik dengan model pembelajaran yang akan dilaksanakan maka guru menyampaikan makna dari penerapan model pembelajaran berbasis masalah bagi siswa, selanjutnya peneliti memberikan kesempatan kepada siswa untuk menanyakan hal-hal yang belum dipahami mengenai model pembelajaran yang akan dilaksanakan. Pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dilaksanakan dengan diskusi kelompok belajar, guru membentuk kelompok belajar yang beranggotakan 5-6 orang secara heterogen (menurut presensi). Peneliti memberikan permasalahan dalam bentuk cerita bergambar pada tiap kelompok yang harus dipecahkan secara diskusi. Setiap siswa akan dilihat kemampuan berpikir kritisnya dalam memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar. Kemudian perwakilan dari setiap kelompok mempresentasikan hasil diskusi, sedangkan kelompok lain memberikan tanggapan sehingga tercipta suasana diskusi antar kelompok. Hasil diskusi dan presentasi ini untuk mengetahui seberapa jauh

kemampuan berpikir kritis tiap siswa. Siswa dianjurkan untuk menghargai pendapat teman. Diakhir pelajaran selama 30 menit dilakukan tes siklus I pada siswa dengan bertujuan mengukur kompetensi siswa setelah menggunakan pembelajaran berbasis masalah.

Adapun pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima, pada siklus I adalah sebagai berikut:

1) Kegiatan Awal

- (1) Guru masuk kelas mengucapkan salam, berdoa dan presensi dilanjutkan memotivasi kepada siswa untuk siap belajar. Pada siklus I siswa yang hadir 32 siswa.
- (2) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai siswa.
- (3) Guru melakukan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran yaitu memberikan bantuan pada pelanggan internal dan eksternal.
- (4) Guru memberikan pengarahan teknis pembelajaran berbasis masalah dan memotivasi siswa belajar dengan memberikan poin, dan bagi siswa yang memperoleh point terbanyak akan mendapatkan *reward*. Selain itu ada juga *reward* untuk kelompok yang paling aktif. Hal ini dilakukan dengan tujuan supaya siswa tertarik dengan model pembelajaran berbasis masalah.

2) Kegiatan Inti

Guru menerapkan langkah-langkah model pembelajaran berbasis masalah sebagai berikut:

- 1) Guru terlebih dahulu menjelaskan gambaran umum materi yang akan disampaikan.
- 2) Guru memberikan contoh pemecahan masalah yang ada dalam media cerita bergambar. yaitu dengan judul “Tantangan Menghadapi Pelanggan Baru”. Contoh permasalahan yang disampaikan oleh guru sudah tertulis dalam *hand out*. Untuk membantu dalam mengembangkan kemampuan berpikir kritis digunakan 4 pertanyaan yang mencakup isi cerita tersebut, yaitu: permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh pelayan; bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh pelayan; mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan; dan layanan apa yang diberikan pada pelanggan dalam cerita di atas. Contoh permasalahan yang disampaikan oleh guru sudah tertulis dalam *hand out*. Siswa diminta untuk memperhatikan guru.
- 3) Guru membagi siswa ke dalam 6 kelompok yang terdiri dari 5-6 siswa dengan kemampuan siswa yang berbeda-beda. Pembagian kelompok menurut presensi.
- 4) Setelah semua kelompok terbentuk, guru membagi *hand out* untuk masing-masing siswa dan media cerita bergambar untuk masing-

masing kelompok. Sebagian kelompok mendapatkan permasalahan yang sama, yaitu kelompok 1 dan 4, kelompok 2 dan 5, kelompok 3 dan 6.

- 5) Kemudian guru meminta siswa untuk melakukan diskusi kelompok tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar. Siswa diminta untuk menganalisis masalah dari mengetahui masalah, mencari keterangan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut, menetapkan jawaban tersebut, menguji jawaban hingga menarik kesimpulan.
- 6) Seluruh siswa memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar dengan bentuk uraian sederhana selama waktu yang ditentukan. Diharapkan dengan diskusi ini kemampuan siswa berpikir kritis dapat berkembang.
- 7) Selama proses diskusi, guru membimbing siswa untuk memecahkan masalah baik secara individual maupun kelompok.
- 8) Guru mengamati jalannya diskusi.
- 9) Siswa yang mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan yang ada dalam media cerita bergambar segera bertanya kepada guru.
- 10) Setelah waktu yang ditentukan selesai, guru meminta siswa untuk menyiapkan presentasi hasil dari diskusi kelompok.
- 11) Guru memberi kesempatan kepada siswa yang sudah selesai mengerjakan untuk mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya.

12) Perwakilan dari Kelompok yang sudah menyelesaikan tugas kelompoknya maju ke depan kelas untuk mempresentasikan hasil kelompoknya dan kelompok yang lain ikut aktif menanggapi dengan menyanggah ataupun menambah jawaban.

13) Selama presentasi dilakukan guru membimbing dan mengklarifikasikan hasil diskusi pada masing-masing kelompok.

14) Guru dan siswa mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan.

15) Guru memberi masukan pada siswa terhadap hasil diskusi dan presentasi.

3) Kegiatan Akhir

a) Di akhir pembelajaran, guru memberikan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima. Tes dikerjakan oleh siswa secara individu

b) Guru bersama siswa membahas hasil tes

c) Guru memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas

d) Sebelum menutup pembelajaran guru memberikan kesempatan pada siswa untuk bertanya mengenai materi yang kurang dimengerti

e) Guru menutup pembelajaran dengan membagikan *reward*, doa dan salam.

3) Pengamatan Siklus I

Pengamatan dilakukan oleh peneliti dan teman sejawat. Pada tahap ini pengamatan dilakukan untuk mengetahui proses pembelajaran pelayanan prima melalui tindakan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi berupa panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dan panduan observasi kemampuan siswa berpikir kritis, catatan lapangan, tes, dan lembar penilaian. Dari panduan observasi pelaksanaan pembelajaran, pengamatan dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses belajar mengajar dan partisipasi siswa, sedangkan panduan observasi kemampuan siswa berpikir kritis untuk mengetahui bagaimana kemampuan berpikir kritis siswa. Tes digunakan untuk mengetahui kompetensi siswa setelah mengikuti pelajaran pelayanan prima dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh observer, dengan penerapan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar di kelas XBB1 pada Siklus I diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a) Pengamatan Terhadap Guru

Guru telah berusaha semaksimal mungkin menerapkan model pembelajaran berbasis masalah. Pada tindakan siklus I ini belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan perencanaan. Semua aturan yang harus dikerjakan oleh siswa disampaikan secara lisan. Namun ada beberapa langkah yang terdapat

dalam langkah-langkah model pembelajaran berbasis masalah yang belum dilaksanakan sesuai dengan perencanaan, seperti mengorganisir siswa untuk belajar, membimbing pengalaman individual dan/kelompok serta mengembangkan dan menyajikan hasil karya.

b) Pengamatan Terhadap Siswa

Pada siklus I ini masih banyak siswa yang kurang aktif selama mengikuti proses pembelajaran misalnya tidak memperhatikan pada saat guru mengajar, kurang aktif dalam bertanya dan menjawab pertanyaan baik yang ditanyakan oleh guru ataupun dalam diskusi dan presentasi. Berikut adalah pengamatan terhadap siswa secara lebih rinci:

(1) Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus I

Pada siklus I ini pengamatan dilakukan secara menyebar yaitu satu observer mengamati dua kelompok. Hasil pengamatan menunjukkan hanya beberapa siswa yang ikut berdiskusi memecahkan masalah yang disajikan oleh guru dalam bentuk cerita bergambar. Namun setidaknya pada siklus I ini telah terjadi peningkatan dibandingkan dengan pra siklus. Pada siklus I ini belum memenuhi kriteria keberhasilan yang ditentukan yaitu 85%. Berikut ini adalah data observasi kemampuan siswa berpikir kritis pada siklus I:

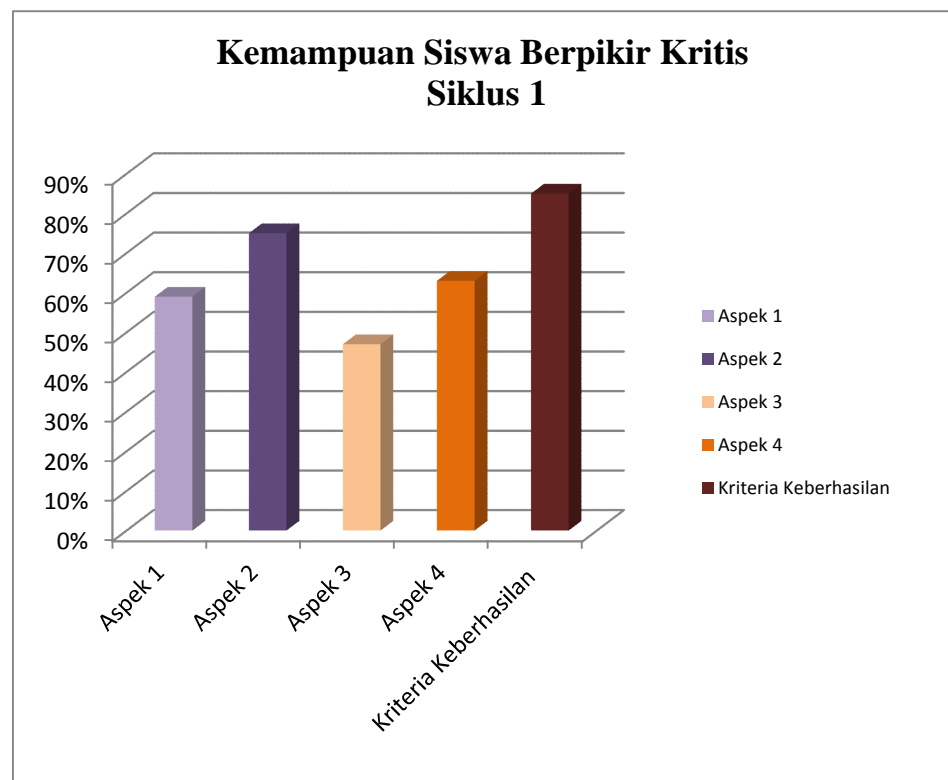
Tabel 33. Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus I

No	Aspek Kemampuan Siswa Berpikir Kritis	Indikator	Kelompok						F	%
			1	2	3	4	5	6		
1.	Deteksi permasalahan	Mampu mengidentifikasi masalah	4	2	3	2	4	4	19	59%
2.	Alternatif pemecahan masalah	Mampu menawarkan solusi sederhana	4	4	5	3	3	5	24	75%
3.	Argumentasi logis	Mampu memberikan beberapa alasan	2	2	2	3	3	3	15	47%
4.	Penarikan kesimpulan	Mampu menarik kesimpulan	4	3	3	3	4	3	20	63%
Rata-Rata										61%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan persentase masing-masing aspek kemampuan siswa berpikir kritis. Pada aspek deteksi permasalahan persentasenya 59%, sehingga dapat diartikan kemampuan siswa dalam mengidentifikasi masalah yang ada dalam media cerita bergambar dalam kategori sedang. Pada aspek alternatif pemecahan masalah persentasenya 75%, sehingga dapat diartikan kemampuan siswa dalam menawarkan solusi sederhana sesuai dengan masalah yang ada dalam media cerita bergambar masuk dalam kategori sangat tinggi. Pada aspek argumentasi logis persentasenya 47%, sehingga dapat diartikan kemampuan siswa dalam memberikan beberapa alasan dari solusi yang telah ditawarkan dalam kategori sedang. Sedangkan pada aspek penarikan kesimpulan persentasenya 63%, sehingga dapat diartikan kemampuan

siswa dalam memberikan kesimpulan tentang layanan yang diberikan pada pelanggan dalam kategori tinggi.

Data tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tindakan dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar dinyatakan belum berhasil, hal ini dikarenakan bahwa jumlah siswa pada tiap aspek kemampuan berpikir kritis belum mencapai target sesuai dengan kriteria keberhasilan tindakan yaitu 85%. Agar lebih jelas, kemampuan siswa berpikir kritis pada siklus I dari hasil observasi dapat dilihat dalam diagram di bawah ini:



Gambar 3. Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus I

(2) Hasil Tes Siklus I

Selain dari observasi, kemampuan siswa berpikir kritis juga dapat dilihat melalui tes. Tes tersebut terdiri dari 10 soal dalam bentuk pilihan ganda disertai alasan (*essay*). Hasil pengamatan melalui lembar penilaian tes pencapaian kompetensi pelayanan prima diperoleh nilai untuk masing-masing siswa dengan bobot maksimal 100. Kompetensi siswa pada siklus pertama dapat dilihat pada tabel pada halaman lampiran. Berdasarkan nilai rata-rata pada tabel, pada siklus pertama nilai rata-rata kompetensi siswa 13% meningkat dari nilai rata-rata pra siklus yang sebelumnya hanya 62,58 menjadi 70,55. Kompetensi siswa pada siklus pertama dari 32 siswa menunjukkan nilai rata-rata yang dicapai adalah 70,55 dengan nilai tengah (*mean*) yaitu 72,5, dan nilai yang sering muncul (*mode*) adalah 75 dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan nilai yang disajikan, kompetensi siswa siklus pertama dari 32 siswa dapat dikategorikan pada tabel kompetensi siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal sebagai berikut:

Tabel 34. Data Kompetensi Siswa Siklus I Berdasarkan KKM

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Tuntas	22	68,75%
2.	Belum Tuntas	10	31,25%
Jumlah		32	100%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada siklus I hasil tes atau kompetensi siswa belum maksimal. Dari 32 siswa jumlah siswa yang belum mencapai <70 adalah 10 siswa. Dapat dikatakan bahwa model

pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar belum dapat meningkatkan kemampuan berpikir kritis karena belum ada 85% dari jumlah siswa yang mencapai nilai 70. Agar lebih jelas kemampuan siswa berpikir kritis yang diukur dengan menggunakan tes pada siklus I dapat dilihat dalam gambar diagram di bawah ini:



Gambar 4. Diagram Tes Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Siklus I

4) Refleksi Siklus I

Berdasarkan diskripsi pelaksanaan dan hasil tindakan pada siklus I diperoleh beberapa kekurangan yang perlu mendapatkan perbaikan di siklus II, diantaranya adalah:

- a) Terjadinya kegaduhan ketika pembagian kelompok dikarenakan siswa merasa enggan untuk berpindah-pindah tempat duduk.
- b) Sebagian kelompok mengalami kebingungan dalam menjawab pertanyaan yang ada dalam media cerita bergambar.
- c) Sebagian kelompok masih mengerjakan soal yang ada dalam media cerita bergambar ketika kegiatan presentasi sudah dimulai.
- d) Pada saat kegiatan mempresentasikan hasil diskusi kelompok masih belum optimal, siswa masih malu-malu dan enggan untuk mempresentasikan hasil diskusinya.
- e) Belum semua siswa aktif memecahkan masalah yang ada dalam media cerita bergambar.
- f) Waktu yang kurang dikelola dengan baik sehingga melebihi batas waktu yang ditentukan.

Dari beberapa kekurangan disiklus I setelah didiskusikan antara peneliti dan guru kolaborator didapatkan rekomendasi untuk siklus II sebagai berikut:

- a) Untuk mengantisipasi kegaduhan pada saat pelajaran dimulai siswa sudah memposisikan diri duduk berdekatan dengan anggota kelompoknya.
- b) Penjelasan dan orientasi kepada siswa lebih matang dan lebih jelas lagi agar siswa lebih siap dalam mengikuti pembelajaran berbasis masalah.

- c) Guru meminta seluruh lembar hasil diskusi kelompok untuk dikumpulkan sebelum pelaksanaan kegiatan presentasi dimulai.
- d) Guru dan peneliti sepakat memberikan kesempatan pada seluruh anggota kelompok untuk maju mempresentasikan hasil diskusinya.
- e) Guru lebih memotivasi siswa dan melakukan bimbingan secara intensif baik pada saat kegiatan diskusi kelompok maupun kegiatan mempresentasikan hasil diskusi kelompok.
- f) Mengganti urutan kelompok yang maju untuk mempresentasikan hasil diskusinya. Masing-masing kelompok yang mendapatkan masalah yang sama maju secara berurutan, sedangkan guru cukup satu kali membacakan cerita bergambar.

b. Siklus II

1) Perencanaan Siklus II

Guru berkolaborasi dengan peneliti merencanakan pembelajaran dengan memberi materi lanjutan dari siklus I. Proses pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima direncanakan satu kali pertemuan dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah, untuk memperlancar dan mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran dilakukan dengan media cerita bergambar agar materi mudah dipahami oleh siswa dan membagikan *hand out* untuk masing-masing siswa.

Hasil dari refleksi pada siklus I digunakan sebagai perbaikan pada pembelajaran untuk siklus II. Pada siklus II ini perencanaan dan perbaikan dilakukan oleh peneliti yang berkolaborasi dengan guru pelayanan prima antara lain:

- a) Menyusun perangkat pembelajaran berupa skenario pembelajaran dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. Rpp dengan Kompetensi Dasar “Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” yang dirancang dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar. RPP ini berguna sebagai pedoman guru dalam melaksanakan pembelajaran di kelas.
- b) Merumuskan langkah-langkah pembelajaran yang terdiri dari kegiatan awal, kegiatan inti, dan kegiatan akhir.
- c) Pelaksanaan tindakan melalui model pembelajaran berbasis masalah pada penyampaian kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal untuk satu kali pertemuan dengan alokasi waktu 2 jam pelajaran @45 menit.
- d) Penjelasan dan orientasi kepada siswa lebih matang dan lebih jelas lagi agar siswa lebih siap dalam mengikuti pembelajaran berbasis masalah.
- e) Pembagian kelompok direncanakan menurut presensi dimana dalam satu kelas terbagi menjadi 6 kelompok dan masing-masing kelompok terdiri dari 5-6 siswa.

- f) Sebelum pembelajaran dimulai siswa diminta untuk memposisikan diri duduk berdekatan dengan anggota kelompok masing-masing seperti pada siklus I.
- g) Seluruh lembar hasil diskusi kelompok harus dikumpulkan kepada guru sebelum pelaksanaan kegiatan presentasi dimulai.
- h) Presentasi hasil diskusi kelompok dilakukan oleh seluruh anggota kelompok.
- i) Guru lebih memotivasi siswa dan melakukan bimbingan secara intensif baik pada saat diskusi kelompok maupun kegiatan mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya.
- j) Masing-masing kelompok yang mendapatkan permasalahan yang sama mempresentasikan hasil diskusinya secara berurutan dan guru cukup satu kali membacakan cerita bergambar.
- k) Menyusun dan mempersiapkan materi yang berupa *hand out* dan media cerita bergambar sebagai alat bantu dalam menyampaikan materi.
- l) Menyusun dan mempersiapkan panduan observasi untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah.
- m) Menyusun dan mempersiapkan panduan observasi untuk mengetahui kemampuan berpikir kritis siswa dalam memecahkan masalah terkait materi pembelajaran.

- n) Mempersiapkan soal tes untuk mengetahui pencapaian kompetensi pelayanan prima. Tes disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen pembimbing dan guru yang bersangkutan.
- o) Mempersiapkan lembar penilaian untuk hasil tes dan diskusi kelompok.
- p) Membuat papan kelompok dan menyiapkan *reward*.

2) Pelaksanaan Tindakan Siklus II

Pada siklus II pelaksanaan tindakan dilakukan satu kali pertemuan dengan rincian sebagai berikut:

a) Kegiatan Awal

- (1) Guru masuk kelas mengucapkan salam, berdoa dan presensi dilanjutkan memotivasi kepada siswa untuk siap belajar. Pada siklus II jumlah siswa yang hadir adalah 32 siswa.
- (2) Guru meminta siswa memposisikan diri duduk berdekatan dengan anggota kelompok sesuai dengan pertemuan pada siklus I.
- (3) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai siswa.
- (4) Guru melakukan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran yaitu memberikan bantuan pada pelanggan internal dan eksternal.
- (5) Guru memberikan pengarahan teknis pembelajaran berbasis masalah dan memotivasi siswa belajar dengan memberikan poin, dan bagi siswa yang memperoleh point terbanyak akan mendapatkan *reward*. Selain itu ada

juga *reward* untuk kelompok yang paling aktif. Hal ini dilakukan dengan tujuan supaya siswa tertarik dengan model pembelajaran berbasis masalah.

b) Kegiatan Inti

Guru menerapkan langkah-langkah model pembelajaran berbasis masalah sebagai berikut:

- (1) Guru terlebih dahulu menjelaskan gambaran umum materi yang akan disampaikan
- (2) Guru memberikan contoh pemecahan masalah yang ada dalam media cerita bergambar. yaitu dengan judul “Pembeli adalah Raja”. Contoh permasalahan yang disampaikan oleh guru sudah tertulis dalam *hand out*. Untuk membantu dalam mengembangkan kemampuan berpikir kritis digunakan 4 pertanyaan yang mencakup isi cerita tersebut, yaitu: permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh pelayan; bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh pelayan; mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan; dan layanan apa yang diberikan pada pelanggan dalam cerita di atas. Dengan perlahan guru menjelaskan maksud dari masing-masing pertanyaan yang dalam media cerita bergambar.
- (3) Guru membagi siswa ke dalam 6 kelompok yang terdiri dari 5-6 siswa dengan kemampuan siswa yang berbeda-beda. Pembagian kelompok menurut presensi.

- (4) Setelah semua kelompok terbentuk, guru membagi *hand out* untuk masing-masing siswa dan media cerita bergambar untuk masing-masing kelompok. Sebagian kelompok mendapatkan permasalahan yang sama, yaitu kelompok 1 dan 4, kelompok 2 dan 5, kelompok 3 dan 6.
- (5) Kemudian guru meminta siswa untuk melakukan diskusi kelompok tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar. Siswa diminta untuk menganalisis masalah dari mengetahui masalah, mencari keterangan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah tersebut, menetapkan jawaban sementara, menguji jawaban hingga menarik kesimpulan. Seluruh anggota kelompok diwajibkan untuk mengungkapkan pendapatnya secara kritis.
- (6) Seluruh siswa memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar dengan bentuk uraian sederhana selama waktu yang ditentukan. Diharapkan dengan diskusi ini kemampuan siswa berpikir kritis dapat berkembang. Bagi siswa yang aktif mengungkapkan pendapatnya, akan mendapatkan *reward* yang telah disediakan.
- (7) Selama proses diskusi, guru membimbing siswa untuk memecahkan masalah baik secara individual maupun kelompok.
- (8) Guru mengamati jalannya diskusi dengan berkeliling dan bertanya pada masing-masing kelompok apakah ada hal-hal yang kurang jelas atau kurang dimengerti.

- (9) Setelah waktu yang ditentukan selesai, guru meminta siswa untuk menyiapkan presentasi hasil dari diskusi kelompok.
- (10) Guru meminta seluruh lembar hasil diskusi kelompok untuk dikumpulkan sebelum pelaksanaan kegiatan presentasi dimulai.
- (11) Guru memberi kesempatan kepada seluruh anggota kelompok untuk maju ke depan kelas mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya. Kelompok yang mendapatkan masalah yang sama maju secara berurutan dan guru yang membacakan cerita.
- (12) Semua anggota kelompok maju ke depan kelas untuk menyajikan hasil diskusi kelompoknya dan kelompok yang lain ikut aktif menanggapi dengan menyanggah ataupun menambah jawaban.
- (13) Selama presentasi dilakukan guru membimbing dan mengklarifikasikan hasil diskusi pada masing-masing kelompok.
- (14) Guru dan siswa mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan.
- (15) Guru memberi masukan pada siswa terhadap hasil diskusi dan presentasi.

c) Kegiatan Akhir

- (1) Di akhir pembelajaran, guru memberikan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima. Tes dikerjakan oleh siswa secara individu
- (2) Guru bersama siswa membahas hasil tes
- (3) Guru memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas

- (4) Sebelum menutup pembelajaran guru memberikan kesempatan pada siswa untuk bertanya mengenai materi yang kurang dimengerti
- (5) Guru menutup pembelajaran dengan membagikan *reward*, doa dan salam.

4. Pengamatan Siklus II

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan teman sejawat dengan model pembelajaran berbasis masalah pada siklus II maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a) Pengamatan Terhadap Guru

Guru telah berusaha semaksimal mungkin untuk menerapkan model pembelajaran berbasis masalah. Pada tindakan siklus II ini telah berjalan sesuai dengan rencana. Langkah-langkah model pembelajaran berbasis masalah telah berjalan sesuai dengan rencana. Guru telah melaksanakan model pembelajaran berbasis masalah dengan baik.

b) Pengamatan Terhadap Siswa

Pada siklus II ini terjadi peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan siklus I. siswa lebih aktif berkomunikasi dengan siswa lain, lebih aktif mengeluarkan pendapatnya dan jawaban siswa sudah mengarah pada jawaban kritis. Hal ini dapat dilihat pada hasil panduan observasi dan tes pencapaian kompetensi pelayanan prima. Berikut adalah pengamatan terhadap siswa secara lebih rinci:

(1) Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus II

Pada siklus II ini pengamatan dilakukan secara menyebar yaitu satu observer mengamati dua kelompok. Hasil pengamatan menunjukkan peningkatan yang signifikan pada saat siswa berdiskusi memecahkan masalah yang disajikan oleh guru dalam bentuk cerita bergambar. Pada siklus II ini sudah memenuhi kriteria keberhasilan yang ditentukan yaitu 85%. Berikut ini adalah data observasi kemampuan siswa berpikir kritis pada siklus II:

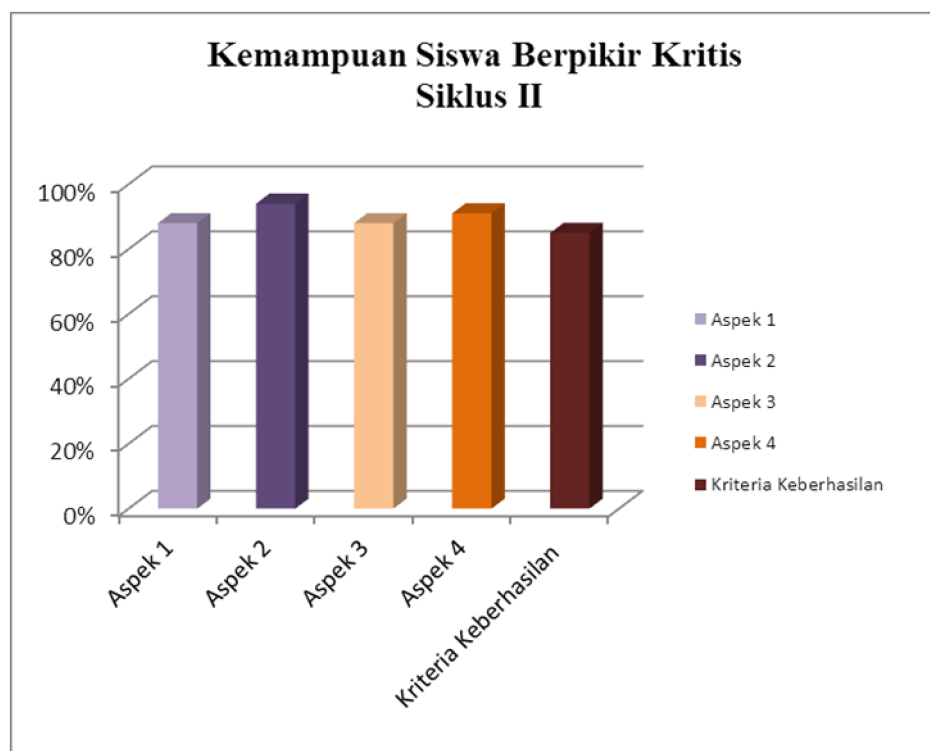
Tabel 35. Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus II

No	Aspek Kemampuan Siswa Berpikir Kritis	Indikator	Kelompok						F	%
			1	2	3	4	5	6		
1.	Deteksi permasalahan	Mengidentifikasi masalah	5	4	5	4	4	6	28	88%
2.	Alternatif pemecahan masalah	Menawarkan solusi	4	5	5	4	6	6	30	94%
3.	Argumentasi logis	Memberikan alasan	4	5	5	4	6	5	28	88%
4.	Penarikan kesimpulan	Memberikan kesimpulan	4	4	5	5	5	6	29	91%
Rata-rata										90,25 %

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan persentase masing-masing aspek kemampuan siswa berpikir kritis. Pada aspek deteksi permasalahan persentasenya 88%, pada aspek alternatif pemecahan masalah persentasenya 94%, pada aspek argumentasi logis persentasenya 88%, dan pada aspek penarikan kesimpulan persentasenya 91%. Rata-rata

kemampuan siswa beripikir kritis 90,25%, sehingga dapat diartikan kemampuan siswa dalam berpikir kritis pada siklus II dalaam kategori sangat tinggi.

Data tersebut menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan tindakan dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar dinyatakan berhasil, hal ini dikarenakan bahwa jumlah siswa pada tiap aspek kemampuan berpikir kritis sudah mencapai target sesuai dengan kriteria keberhasilan tindakan yaitu 85%. Agar lebih jelas, kemampuan siswa berpikir kritis pada siklus II dari hasil observasi dapat dilihat dalam diagram di bawah ini:



Gambar 5. Diagram Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus II

(2) Hasil Tes Siklus II

Selain dari observasi kemampuan siswa berpikir kritis juga dapat dilihat pada tes. Hasil pengamatan melalui lembar penilaian tes pencapaian kompetensi pelayanan prima diperoleh nilai untuk masing-masing siswa dengan bobot maksimal 100. Kompetensi siswa pada siklus kedua dapat dilihat pada tabel pada halaman lampiran. Berdasarkan nilai rata-rata pada tabel, pada siklus kedua nilai rata-rata kompetensi siswa meningkat 18% dari nilai rata-rata siklus pertama yang sebelumnya hanya 70,08 menjadi 81,80. Kompetensi siswa pada siklus pertama dari 32 siswa menunjukkan nilai rata-rata yang dicapai adalah 81,80 dengan nilai tengah (*median*) yaitu 82,5, dan nilai yang sering muncul (*mode*) adalah 85 dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan nilai yang disajikan, kompetensi siswa siklus pertama dari 32 siswa dapat dikategorikan pada tabel kompetensi siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal sebagai berikut:

Tabel 36. Data Kompetensi Siswa Siklus II Berdasarkan KKM

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Tuntas	32	100%
2.	Belum Tuntas	0	0%
Jumlah		32	100%

Berdasarkan data tabel distribusi frekuensi kompetensi siswa pada siklus kedua, dari 32 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima melalui model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar kelas X Busana Butik 1 dapat meningkatkan kemampuan

berpikir kritis dan kompetensi belajar siswa sesuai yang diharapkan, dimana seluruh siswa yang berjumlah 32 siswa atau 100% telah mencapai kriteria ketuntasan minimal dan kompetensi pelayanan prima mengalami peningkatan yang sangat baik ditunjukkan juga dengan nilai rata-rata kelas yang meningkat sebesar 18% dimana pada siklus pertama rata-rata yang diperoleh 70,08 dan siklus kedua meningkat menjadi 81,80. Namun pada siklus II ini masih terdapat satu siswa yang nilainya minimal yaitu 70. Berdasarkan dialog dengan guru kolaborator, diketahui bahwa siswa tersebut sedang memiliki masalah pribadi sehingga kurang fokus dalam mengikuti pembelajaran. Agar lebih jelas kemampuan siswa berpikir kritis yang diukur dengan menggunakan tes pada siklus II dapat dilihat dalam gambar diagram di bawah ini:



Gambar 6. Diagram Hasil Tes Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Siklus II

3. Refleksi Siklus II

Setelah pembelajaran dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar pada siklus II berakhir, peneliti dan guru melakukan refleksi terhadap data yang diperoleh selama pelaksanaan tindakan pada siklus II. Berdasarkan refleksi dapat disimpulkan bahwa:

- a) Siswa terlihat antusias dan bersemangat dalam melaksanakan kegiatan diskusi kelompok dan presentasi menyajikan hasil diskusinya di depan kelas sehingga dapat disimpulkan bahwa pembelajaran pelayanan prima dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah menciptakan suasana pembelajaran yang menarik, menyenangkan, dan tidak

membosankan. Selain itu dengan model pembelajaran berbasis masalah dapat melatih kemampuan berpikir kritis siswa, hal itu terlihat pada saat diskusi memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar, dan pada saat mempresentasikan hasil diskusi, melatih siswa untuk mengidentifikasi masalah, menawarkan solusi, memberikan alasan dan menarik kesimpulan.

- b) Kemampuan siswa berpikir kritis pada siklus II ini dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan siswa berpikir kritis telah mengalami peningkatan yang signifikan dari siklus I yang masing-masing aspek berpikir kritis belum mencapai indikator keberhasilan yaitu masih >85% siswa yang kritis sedangkan pada siklus II sudah mencapai indikator keberhasilan
- c) Kompetensi belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima pada siklus II telah terjadi peningkatan. Namun masih ada satu siswa yang nilainya minimal dengan standar KKM yaitu 70.
- d) Penelitian tindakan kelas dihentikan karena sudah terjadi peningkatan kemampuan siswa berpikir kritis dan kompetensi pelayanan prima sesuai dengan kriteria keberhasilan peneliti.

B. Pembahasan

1. Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Dapat Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo.

Penelitian tindakan kelas alam pembelajaran pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima siswa kelas X Busana Butik 1 yang sebelumnya masih cukup rendah. Berdasarkan hasil data tersebut peneliti berkolaborasi dengan teman sejawat dan guru pelayanan prima di SMK Negeri 6 Purworejo melaksanakan tindakan melalui model pembelajaran berbasis masalah. Model pembelajaran berbasis masalah adalah pembelajaran yang menekankan pada proses keterlibatan siswa sepenuhnya untuk belajar melalui masalah yang disajikan dalam bentuk cerita bergambar guna meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima. Model pembelajaran berbasis masalah ini telah divalidasi oleh para ahli untuk diterapkan pada pembelajaran pelayanan prima.

Pembelajaran pelayanan prima dengan model pembelajaran berbasis masalah dimulai dengan guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran yang akan dipelajari, kegiatan ini bertujuan untuk agar siswa siap menghadapi pelajaran dan pelajaran lebih bermakna bagi siswa. Selanjutnya guru menyampaikan gambaran umum suatu materi sekaligus

memberikan contoh pemecahan masalah terkait materi pelayanan prima, kemudian seluruh siswa membentuk kelompok untuk memecahkan masalah dalam bentuk cerita bergambar yang diberikan oleh guru. Guru membimbing proses diskusi yang dilakukan oleh masing-masing kelompok.

Pada saat pembelajaran siswa bebas bertanya pada teman sekelompoknya. Siswa dituntut untuk saling bertukar pendapat dan saling tanya jawab jika mengalami kesulitan. Selain itu, siswa dituntut untuk berpikir kritis dalam memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar yang dihadapi sehingga dapat mengembangkan kemampuan siswa berpikir kritis. Setelah diskusi selesai masing-masing kelompok menyiapkan laporan untuk dipresentasikan di depan kelas. Kemudian masing-masing kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya sehingga siswa lebih bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas yang diberikan guru.

Pada saat presentasi, kelompok yang mempresentasikan hasil diskusinya maju ke depan kelas. Sedangkan kelompok yang lain menanggapi dengan menambah atau pun menyanggah jawaban. Pada awalnya siswa masih canggung dan malu untuk mempresentasikan hasil diskusinya di depan kelas sehingga hanya perwakilan masing-masing kelompok saja yang melakukan presentasi. Namun untuk siklus II siswa sudah berani tampil mempresentasikan hasil diskusinya. Masing-masing kelompok yang mendapatkan masalah yang sama maju secara berurutan sehingga guru cukup membacakan cerita satu kali. Guru

dan siswa mengevaluasi hasil presentasi dari masing-masing kelompok, kemudian siswa diberi tugas tes yang harus dikerjakan secara individu.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi perbedaan pencapaian kompetensi pada masing-masing peserta didik diantaranya kemampuan, dan kemauan dengan tingkat pengetahuannya. Dalam pelajaran pelayanan prima, selain mempelajari teori dan konsep juga perlu adanya proses pemecahan masalah yang berkaitan dengan materi pembelajaran. Dalam memecahkan masalah terkait materi pembelajaran siswa dituntut untuk mencari keterangan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah, menetapkan jawaban sementara, menguji kebenaran jawaban sementara dan menarik kesimpulan. Namun dalam pelaksanaannya ada beberapa siswa yang kurang kritis, siswa cenderung bersikap pasif ketika diberi kesempatan untuk mengungkapkan pendapatnya, siswa tidak memberikan alasan terhadap jawaban yang mereka sampaikan, dan siswa masih belum dapat menyimpulkan bentuk pelayanan dari suatu masalah atau kasus, jadi secara tidak langsung siswa tidak dapat memahami materi yang diberikan.

Penerapan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran tersebut dinamakan model pembelajaran. Model pembelajaran ialah pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas yang mendukung tercapainya kompetensi. Pembelajaran berbasis masalah adalah model pembelajaran yang menyajikan berbagai situasi bermasalah yang autentik dan bermakna kepada siswa, yang dapat berfungsi sebagai batu loncatan untuk investigasi dan penyelidikan. Pembelajaran berbasis masalah dirancang untuk

mengembangkan siswa mengembangkan keterampilan berpikir, keterampilan menyelesaikan masalah, dan keterampilan intelektualnya (Arends,2008: 41). Sintak pembelajaran berbasis masalah yaitu: orientasi siswa pada masalah; mengorganisasi siswa untuk belajar; membimbing pengalaman individual/kelompok; mengembangkan dan menyajikan hasil karya; menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah (Rusman,2011: 243).

Model pembelajaran berbasis masalah diharapkan: 1) membantu siswa mengembangkan keterampilan berpikir dan keterampilan pemecahan masalah, 2) belajar peranan orang dewasa yang autentik, 3) menjadi pembelajar yang mandiri (Trianto, 2010: 94-95). Pembelajaran berbasis masalah menuntut siswa untuk lebih aktif, mengembangkan kemampuan berpikirnya dan mandiri dalam memahami materi pelajaran pelayanan prima, sehingga peran guru disini sebagai fasilitator.

Salah satu langkah model pembelajaran berbasis masalah adalah mengorganisir siswa untuk belajar. Apabila diamati hal itu dapat meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis karena dalam diskusi siswa tidak hanya mendengarkan tetapi juga mengomentari. Seperti yang diungkapkan oleh Elaine B Johnson bahwa berpikir kritis merupakan kemampuan untuk mengevaluasi secara sistematis bobot pendapat pribadi dan orang lain. Kemampuan siswa berpikir kritis dapat dilihat pada panduan observasi kemampuan siswa berpikir kritis lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran. Tingkat kemampuan siswa berpikir kritis dalam pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita

bergambar meningkat sebesar 71,25% yaitu pada pra siklus rata-rata 19% meningkat pada siklus I 61% dan siklus II meningkat menjadi 90,25%. Pada pra siklus aspek yang paling sering muncul adalah deteksi permasalahan sebanyak 8 siswa (25%) meningkat pada siklus I sebanyak 21 siswa (66%), dan pada siklus II meningkat menjadi 28 siswa (88%). Aspek yang paling sedikit muncul adalah argumentasi logis pada pra siklus 4 siswa (13%) meningkat pada siklus I sebanyak 15 siswa (47%), dan pada siklus II meningkat menjadi 28 siswa (88%).

Pencapaian kompetensi pelayanan prima dalam pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar meningkat sebesar 56,25%, yaitu pada pra siklus diperoleh ketuntasan 43,75% atau 14 siswa yang tuntas mencapai KKM, meningkat pada siklus I menjadi 68,75% atau 22 siswa, dan meningkat pada siklus II menjadi 100% atau 32 siswa. Nilai rata-rata pada pra siklus 62,42 meningkat pada siklus I menjadi 70,55 dan pada siklus II meningkat menjadi 81,80.

2. Peningkatan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dengan Model Pembelajaran Bebas Masalah Di SMK Negeri 6 Purworejo.

Hasil penelitian tindakan kelas dengan menggunakan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar pada siklus I sampai siklus II menunjukkan adanya peningkatan dalam aspek kemampuan berpikir kritis dan peningkatan dalam kompetensi pelayanan prima. Hal ini dapat dilihat dari proses

pembelajaran maupun dari panduan observasi dan tes pencapaian kompetensi pelayanan prima. Selama proses pembelajaran siswa dibagi dalam beberapa kelompok. Pembagian kelompok dilakukan secara heterogen, hal ini dilakukan karena menurut Anita Lie (2008: 41 - 43), pengelompokan secara heterogen memberikan kesempatan untuk saling mengajar dan saling mendukung serta memudahkan untuk pengelolaan kelas. Jika dalam sebuah kelompok belajar anggotanya terdiri dari siswa dengan kemampuan yang berbeda, maka siswa yang mempunyai kemampuan tinggi dapat memberikan bimbingan kepada siswa yang mempunyai kemampuan lebih rendah.

Berdasarkan hasil observasi kemampuan siswa berpikir kritis yang diperoleh dari pembelajaran yang dilakukan siswa pada pra siklus, siklus I, dan siklus II. Tingkat keberhasilan model pembelajaran berbasis masalah pada mata pelajaran pelayanan prima kelas X busana butik 1 yaitu pada kemampuan siswa berpikir kritis sudah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

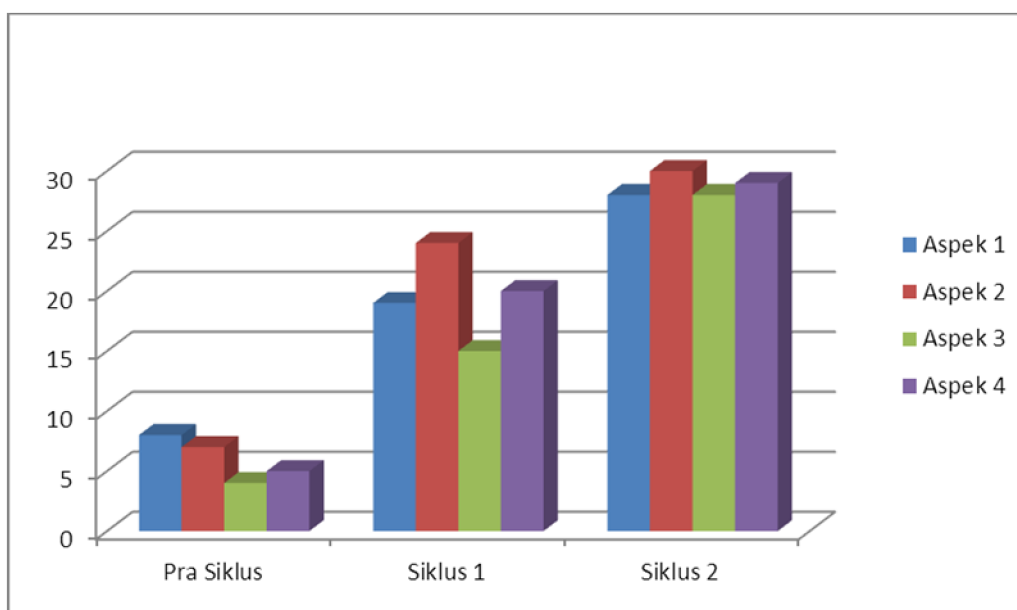
Tabel 37. Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Pada Proses Belajar Mengajar**Mata Pelajaran Pelayanan Prima**

No	Aspek Kemampuan Siswa Berpikir Kritis	Indikator	Kriteria Keberhasilan	Jumlah Siswa					
				Pra Siklus	%	Siklus I	%	Siklus II	%
1.	Deteksi permasalahan	Mengidentifikasi masalah	85%	8	25%	21	66%	28	88%
2.	Alternatif pemecahan masalah	Menawarkan solusi	85%	7	22%	24	75%	30	94%
3.	Argumentasi logis	Memberikan alasan	85%	4	13%	15	47%	28	88%
4.	Penarikan kesimpulan	Memberikan kesimpulan	85%	5	16%	20	63%	29	91%
Rata-rata				19%		61%		90,25%	

Sumber: data observasi peneliti dan observer

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kemampuan berpikir kritis pada tiap aspek yang diamati mulai dari pra siklus, siklus I sampai ke siklus II. Jumlah siswa pra siklus dalam aspek deteksi permasalahan mencapai 8 siswa, pada siklus I mengalami peningkatan menjadi 21 siswa, sedangkan pada siklus II mengalami peningkatan menjadi 28 siswa. Jumlah siswa pra siklus dalam aspek alternative pemecahan masalah mencapai 7 siswa, pada siklus I mengalami peningkatan menjadi 24 siswa, sedangkan pada siklus II mengalami peningkatan menjadi 30 siswa. Jumlah siswa pra siklus dalam aspek argumentasi logis mencapai 4 siswa, pada siklus I mengalami peningkatan menjadi 15 siswa, sedangkan pada siklus II mengalami peningkatan menjadi 28 siswa. Jumlah siswa pra siklus dalam aspek penarikan kesimpulan mencapai 5 siswa, pada siklus I mengalami peningkatan menjadi 20 siswa, sedangkan pada

siklus II mengalami peningkatan menjadi 29 siswa. Untuk lebih jelasnya, bisa dilihat pada diagram di sebagai berikut:



Gambar 7. Diagram Kemampuan siswa Berpikir Kritis Pra siklus, Siklus I dan Siklus II

Berdasarkan diagram di atas menunjukkan hasil observasi perbandingan kemampuan berpikir kritis siswa pada proses pembelajaran pra siklus, siklus I sampai dengan siklus II menunjukkan terjadi peningkatan kemampuan berpikir kritis siswa. Selain itu, kriteria keberhasilan tindakan juga telah tercapai yaitu jumlah siswa dalam setiap aspek kemampuan berpikir kritis telah mencapai 85%. Oleh karena itu dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar dapat meningkatkan kemampuan berpikir kritis siswa.

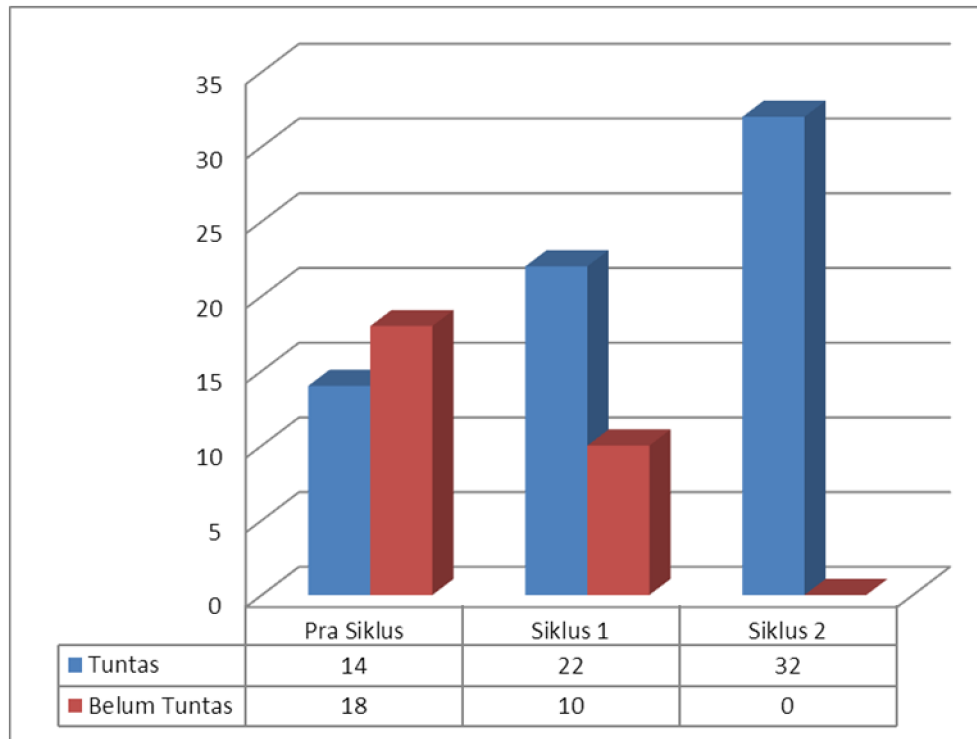
3. Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima dengan Model Pembelajaran Berbasis Masalah Di SMK Negeri 6 Purworejo.

Keberhasilan suatu program pendidikan selalu dilihat dari pencapaian yang diperoleh dibandingkan dengan suatu kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, dan di dalam program pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Data kompetensi belajar siswa yang diambil dari hasil tes pada pra siklus, sedangkan kemampuan siswa setelah pembelajaran berbasis masalah diambil dari hasil tes pada siklus I dan siklus II dengan standar KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal) materi pembelajaran pelayanan prima yang ditetapkan SMK Negeri 6 Purworejo adalah 70, jumlah siswa yang tuntas, belum tuntas, rata-rata dan persentase KKM dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 38. Data Hasil Tes Mata Pelajaran Pelayanan Prima

Data	Hasil Tes (Pra siklus)	Hasil Tes Siklus I	Hasil Tes Siklus II
Tuntas	14	22	32
Belum Tuntas	18	10	0
Nilai rata-rata	62,42	70,55	81,80
Ketuntasan %	43,75%	68,75%	100%

Sumber: Penilaian yang dilakukan oleh guru mata pelajaran pelayanan prima SMK Negeri 6 Purworejo dan peneliti.



Gambar 8. Diagram Data Kompetensi Siswa Mata Pelajaran Pelayanan Prima

Dari diagram di atas tampak bahwa pada tes pra siklus, tes siklus I, siklus II terhadap peningkatan kompetensi belajar baik dilihat dari jumlah siswa yang tuntas, belum tuntas, rata-rata, dan presentase KKM. Jumlah siswa yang tuntas pada pra siklus 14 siswa sedangkan yang tidak tuntas 18 siswa. Pada siklus I meningkat menjadi 22 siswa yang tuntas dan 10 siswa yang belum tuntas. Adapun Nilai tertinggi dari pra siklus 77,5 meningkat pada siklus I menjadi 87,5 dan siklus II meningkat menjadi 95, Nilai terendah dari pra siklus 42,5 meningkat pada siklus I menjadi 55 dan siklus II meningkat menjadi 70. Rata-rata pra siklus 62,42, nilai rata-rata tes siklus I 70,55 dan

rata-rata siklus II 81,80. Sedangkan presentase peningkatan kompetensi belajar siswa berdasarkan KKM meningkat yaitu pada pra siklus 43,75% meningkat menjadi 68,75% pada siklus I dan meningkat menjadi 100% pada siklus II. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada halaman lampiran.

Pada pra siklus lebih banyak tingkat persentase ketidak tuntasan karena menggunakan pembelajaran konvensional. Pembelajaran konvensional ini kurang memberikan hasil yang maksimal, siswa merasa jenuh, motivasi siswa menjadi rendah dan kompetensi belajar yang diperoleh kurang maksimal, selain itu pembelajaran konvensional membuat siswa hanya duduk, diam, mendengar, mencatat dan menghafal.

Melalui model pembelajaran berbasis masalah dapat mencapai 100% tingkat ketuntasan karena pembelajaran menggunakan model pembelajaran berbasis masalah sebagai pembelajaran dengan penyajian berbagai masalah terkait materi pelayanan prima yang melibatkan siswa untuk bekerja dalam kelompok-kelompok untuk mencari penyelesaian terhadap suatu masalah guna mencapai tujuan bersama. Adapun langkahnya: guru memberikan contoh pemecahan masalah yang ada dalam cerita bergambar terkait materi pelayanan prima, siswa dibagi menjadi beberapa kelompok, siswa berdiskusi memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar secara kelompok, masing-masing kelompok mempersentasikan hasil diskusinya, setelah itu siswa mengerjakan tugas individu. Proses pembelajaran inilah yang membuat siswa aktif, mandiri, lebih mengembangkan berpikir kritis dan dalam proses

pembelajaran siswa lebih dapat memahami materi pelayanan prima sehingga dapat meningkatkan kompetensi pelayanan prima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka penelitian ini didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi model pembelajaran berbasis masalah dapat membantu siswa dalam kegiatan pembelajaran yaitu dapat menggali dan meningkatkan kemampuan siswa berpikir kritis mulai dari mendeteksi permasalahan (mengidentifikasi masalah), memberikan alternatif pemecahan masalah (menawarkan solusi), memberikan argumentasi logis (memberikan alasan), dan memberikan kesimpulan. Model pembelajaran ini mengenalkan siswa pada banyak masalah yang harus kita kritis dalam menyelesaikannya. Dengan mengacu pada langkah-langkah pembelajaran berbasis masalah dengan bantuan media cerita bergambar yaitu orientasi siswa pada masalah, mengorganisir siswa untuk belajar, membimbing pengalaman individual/kelompok, mengembangkan dan menyajikan hasil karya, menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah, maka pembelajaran di kelas dapat meningkatkan kemampuan berpikir siswa terutama berpikir kritis dan pencapaian kompetensi pelayanan prima meningkat.
2. Kemampuan siswa berpikir kritis dengan model pembelajaran berbasis masalah dilihat dari hasil evaluasi terdapat peningkatan. Hal ini dapat dilihat

dari hasil observasi. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kemampuan berpikir kritis pada setiap aspek yang diamati mulai dari pra siklus, siklus I dan siklus II. Rata-rata kemampuan siswa berpikir kritis pada pra siklus mencapai 19% kemudian meningkat setelah dilakukannya tindakan dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar yaitu pada siklus I mencapai 61%. Pada siklus II mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu 90,25%.

3. Pencapaian kompetensi pelayanan prima dengan model pembelajaran berbasis masalah dilihat dari hasil evaluasi terdapat peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil tes pencapaian kompetensi pelayanan prima. Dari hasil tes pencapaian kompetensi pelayanan prima menunjukkan adanya peningkatan pencapaian kompetensi pelayanan prima mulai dari pra siklus, siklus I dan siklus II. Ketuntasan siswa sesuai dengan standar KKM pada pra siklus yaitu 43,75%. Setelah dilakukan tindakan dengan model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar menunjukkan adanya peningkatan. Pada siklus I ketuntasan siswa mencapai 68,75% sedangkan pada siklus II menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan yaitu 100%.

B. Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan peningkatan kemampuan berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima dengan model pembelajaran berbasis masalah pada pra tindakan, siklus I, dan siklus II di SMK Negeri 6 Purworejo. Penerapan model pembelajaran berbasis masalah ini ternyata mampu meningkatkan kemampuan berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima, hal tersebut diketahui dari hasil observasi dan tes.

Model pembelajaran berbasis masalah ini menekankan pada penyelesaian suatu masalah. Dengan dihadapkan pada suatu masalah, seseorang menjadi aktif berpikir untuk mengidentifikasi masalah, menawarkan solusi, memberikan alasan, dan menarik kesimpulan. Berdasarkan kesimpulan di atas, maka hasil penelitian ini adalah implementasi model pembelajaran berbasis masalah berbantuan media cerita bergambar terbukti adanya peningkatan kemampuan siswa berpikir kritis dalam pencapaian kompetensi pelayanan prima, maka selanjutnya dapat diterapkan pada mata pelajaran lain.

C. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan serta implikasi penelitian yang telah dikemukakan di atas, saran yang perlu dipertimbangkan dalam pembelajaran melalui model pembelajaran berbasis masalah antara lain:

1. Alokasi waktu dalam berdiskusi perlu diatur. Pengelompokan siswa perlu lebih diperhatikan. Jika perlu ada pengelompokan ulang setelah pembelajaran dengan model pembelajaran berbasis masalah dilaksanakan beberapa kali berdasarkan pencapaian kompetensi yang diperoleh oleh siswa dan hasil pengamatan pada saat pembelajaran berlangsung.
2. Sekolah hendaknya menggunakan media pembelajaran yang mendukung untuk diimplementasikannya model pembelajaran berbasis masalah pada mata pelajaran yang mempunyai karakteristik sama dengan pelayanan prima.
3. Perlu diterapkan model pembelajaran berbasis masalah dalam mata pelajaran yang mempunyai karakteristik sama dengan mata pelajaran pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus suprijono. (2010). *Cooperative Learning Teori dan aplikasi PAIKEM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anas Sudijono. (2009). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Azhar Arsyad. (2006). *Media Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Basuki Wibawa dan Farida Mukti. (2001). *Media Pengajaran*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Bowell, T dan Kemp. (2002). *Critical Thinking a concise guide*. London: Routledge.
- Cece Wijaya. (1996). *Pendidikan Remedial Sarana Pengembangan Mutu Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosdakarya.
- Daniel Dike. (2008). *Peningkatan kemampuan berpikir kritis siswa dengan model TASC (Thinking actively in a social contex) pada pembelajaran IPS SD*. Tesis tidak diterbitkan Yogyakarta: Program Pasca Sarjana UNY.
- Dede Rosyada. (2004). *Paradigma Pendidikan Demokratis*. Jakarta: Prenada Media.
- Dewi Salman Prawiradija. (2007). *Prinsip Desain Pembelajaran*. Jakarta :Putra Grafika.
- Djemari Mardapi. (2008). *Teknik Penyusunan Tes dan Non Tes*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Offset.
- Elaine B. Johson. (2007). *Contextual Teaching & Learning*. Bandung: MLC.
- Ernawati, dkk. (2008). *Tata Busana untuk SMK Jilid 1*. Jakarta/s/XMNN: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Endang Mulyatiningsih. (2010). *Riset Terapan Bidang Pendidikan & Teknik*. Yogyakarta: UNY
- Harsono. (2004). *Pengantar PBL*. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran UGM.
- Iskandar. (2009). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Gaung Persada Pers.

- Jacobsen, Eggan, & Kauchak. (2009). *Methods for Teaching (Metode-metode Pengajaran Meningkatkan belajar siswa TK-SMA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kieran. (2009). *Pengajaran yang imajinatif*. Jakarta: PT. Indeks.
- Komar. (2010). *Modul Pelayanan Prima Untuk SMK*. Jakarta: Yudistira.
- Kurnia Ika Pratiwi. (2010). *Peningkatan Kemampuan Berbicara Melalui Penggunaan Media Cerita Bergambar Pada anak Tunarungu Di SLB Negeri Kota Gajah Lampung Tengah Pada Tahun Ajaran 2009/2010*. Skripsi: UNY
- Masnur Muslich. (2009). *Melaksanakan PTK Itu Mudah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martinis Yamin dan Bansu I Ansari. (2009). *Taktik Pengembangan Individual siswa*. Jakarta: Gaung Persada Pers.
- M. Ngalim Purwanto. (2006). *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muh. Nur Mustakim. (2005). *Peranan Cerita Dalam Pembentukan Perkembangan Anak TK*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Direktorat Pembinaan Pendidikan Tenaga Kependidikan dan Ketenagaan Perguruan Tinggi Jakarta.
- Mulyani Sumantri, dkk. (1999). *Strategi Belajar Mengajar*. Depdikbud Dirjen Pendidikan Tinggi.
- Nur Erlina Harismawati. (2010). *Implementasi Problem Based Learning dan Penggunaan Modul Akuntansi Bilingual Sebagai Media Pembelajaran Untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Akuntansi siswa Pada Kompetensi Praktek Akuntansi Manual (Perusahaan Jasa) Kelas XI Program Keahlian Akuntansi SMK Negeri I Yogyakarta*. Skripsi: UNY
- Oemar Hamalik. (2010). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pardjono. (2007). *Panduan Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta: UNY.
- Ricard I. Arends. (2008). *Learning To Teach*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rochiati Wiriatmadja. (2006). *Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta : Lembaga Penelitian Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rusman. (2011). *Model-model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: Rajawali Pres.

- Sapriya. (2011). *Pendidikan IPS Konsep dan Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Saifuddin Azwar. (2001). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Silabus Kompetensi Kejuruan Tata Busana SMK Negeri 6 Yogyakarta.
- Sri Anitah. (2009). *Media Pembelajaran*. Surakarta: Panitia Sertifikasi Guru Rayon 13 FKIP UNS Surakarta.
- Syaiful Bachri Djamarah dan Aswan Zain. (2010). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suharsimi Arikunto. (2008). *Penelitian Tindakan Kelas*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D cet.9* Bandung: Alfabeta.
- Sugihartono,dkk. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sumadi suryabrata. (2002). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Suryosubroto. (1997). *Proses Belajar Mengajar Di Sekolah*. Jakarta: PT. Rineka cipta.
- Tim Redaksi Fokus Media. (2006). *Undang-Undang system Pendidikan Nasional (UUSPN) nomor 20 Tahun 2003*. Bandung: PT. Fokus Media.
- Trianto. (2010). *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif-Progresif*. Jakarta: Perdana Media Group.
- W. Gulo. (2002). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta:PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wina Sanjaya. (2009). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Arief ahmad. (2007). *Memahami Berpikir Kritis*.
<http://researchengines.com/1007arief3.html> diakses tanggal 21 Mei 2012.
- Ridwan. C. (2009). *Problem Based Learning*.
<http://Ridwan13.wordpress.com> diakses tanggal 19 Januari 2012.
- Putrohari. (2009). *Pengukuran Pencapaian Kompetensi*.
<http://putroharitripot.com> diaakses tanggal 14 April 2012.

LAMPIRAN 1

Silabus dan RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran)

SILABUS PEMBELAJARAN

NAMA SEKOLAH : SMK NEGERI 6 PURWOREJO

KELAS / SEMESTER : X / 1

MATA PELAJARAN : MELAKSANAKAN LAYANAN PRIMA KEPADA PELANGGAN (CC)

STANDAR KOMPETENSI : MELAKSANAKAN LAYANAN PRIMA KEPADA PELANGGAN

Kompetensi Dasar	Materi Pembelajaran	Kegiatan Pembelajaran	Indikator Pencapaian Kompetensi	Penilaian			Alokasi waktu	Sumber Belajar	Karakter
				Teknik	Bentuk Instrumen	Contoh Instrumen			
Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> Pengertian dan jenis-jenis pelayanan Pengertian dan klasifikasi pelanggan Memberikan bantuan kepada pelanggan Menangani keluhan pelanggan Identifikasi keluhan pelanggan Cara mengatasi 	<ul style="list-style-type: none"> Menjelaskan gambaran umum materi pembelajaran Memberikan contoh pemecahan masalah dalam cerita bergambar tentang kasus-kasus pelayanan prima Diskusi kelompok untuk memecahkan masalah tentang kasus-kasus pelayanan prima Presentasi hasil diskusi 	<ul style="list-style-type: none"> Siswa mampu mengidentifikasi tipe pelanggan Siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat Siswa mampu menangani tipe pelanggan dengan berbagai karakter Siswa mampu menyimpulkan 	<ul style="list-style-type: none"> Tes tertulis 	<ul style="list-style-type: none"> Tes Pilihan Ganda disertai dengan alasan (individu) Tes <i>Essay</i> (diskusi kelompok) 	Lampiran	2 jam x 45 menit	<ul style="list-style-type: none"> Tata Busana SMK Jilid I, Ernawati, dkk. Departemen Pendidikan Nasional Tahun 2008 Buku Modul Pelayanan Prima SMK oleh Komar 	<ul style="list-style-type: none"> Jujur Disiplin Kerja Keras Kreatif Mandiri Rasa ingin tahu

	keluhan pelanggan	kelompok siswa	<p>layanan yang diberikan pada pelanggan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siswa mampu menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik pada pelanggan ketika menyatakan keluhan • Siswa mampu mengidentifikasi sebab-sebab keluhan pelanggan • Siswa mampu memberikan solusi terhadap pelanggan dalam berbagai kasus • Siswa mampu menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan dalam menghadapi keluhan pelanggan 					<p>S.Pd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buku Pelayanan Prima SMK oleh E.Juhana Wijaya • Buku pelayanan prima oleh Suyekti S.Pd 	
--	-------------------	----------------	--	--	--	--	--	---	--

Kepala Sekolah

Purworejo, Juli 2012
Guru Mata Pelajaran

Bani Mustofa, S.Pd

NIP. 19670812 199103 1 014

Emy Amalia, S.Pd

NIGTT. 991405028

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

(RPP 1, Siklus 1)

Sekolah	: SMK Negeri 6 Purworejo
Mata pelajaran	: Pelayanan Prima
Kelas/Program	: X/Tata Busana
Semester	: 1
Alokasi Waktu	: 2 x 45 menit (1 x pertemuan)

A. Standar Kompetensi

Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (*customer care*)

B. Kompetensi Dasar

Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

C. Indikator

1. Mampu mengidentifikasi tipe pelanggan.
2. Mampu mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Mampu menangani pelanggan dengan berbagai tipe.
4. Mampu menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan sesuai tipe pelanggan.

D. Tujuan Pembelajaran

Setelah selesai kegiatan pembelajaran, siswa mampu:

1. Mengidentifikasi tipe pelanggan.
2. Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan.
3. Menangani pelanggan dengan berbagai tipe.
4. Menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan sesuai tipe pelanggan.

E. Materi Pembelajaran

1. Pengertian dan jenis pelayanan prima
2. Pengertian dan klasifikasi pelanggan
3. Memberikan bantuan kepada pelanggan:
 - a. Perilaku pelanggan
 - b. Macam-macam tipe pelanggan
 - c. Kebutuhan dan harapan pelanggan
 - d. Kepuasan pelanggan

F. Rancangan pelaksanaan

1. Model pembelajaran : model pembelajaran berbasis masalah
2. Metode pembelajaran : ceramah, diskusi, pemecahan masalah, presentasi
3. Langkah-langkah kegiatan pembelajaran :

a. Kegiatan awal (alokasi waktu 5 menit)

- 1) Guru masuk kelas mengucapkan salam, berdoa dan presensi dilanjutkan memotivasi kepada siswa untuk siap belajar.

Eksplorasi

- 2) Menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai
- 3) Guru melakukan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran yaitu memberikan bantuan pada pelanggan internal dan eksternal.
- 4) Guru memberikan pengarahan teknis pembelajaran berbasis masalah dan memotivasi siswa belajar dengan memberikan poin, dan bagi siswa yang memperoleh point terbanyak akan mendapatkan *reward*. Selain itu ada juga *reward* untuk kelompok yang paling aktif.

b. Kegiatan Inti (50 menit)

Elaborasi

1) Orientasi siswa pada masalah

- a) Guru menyampaikan gambaran umum materi pembelajaran

- b) Guru memberikan contoh pemecahan masalah yang ada dalam media cerita bergambar. yaitu dengan judul “Tantangan Menghadapi Pelanggan Baru”. Contoh permasalahan yang disampaikan oleh guru sudah tertulis dalam *hand out*.

2) Mengorganisir siswa untuk belajar

- a) Guru membagi siswa ke dalam kelompok, tiap kelompok terdiri dari 5-6 siswa
- b) Guru membagi *hand out* untuk masing-masing siswa dan media cerita bergambar untuk masing-masing kelompok. Sebagian kelompok mendapatkan permasalahan yang sama, yaitu kelompok 1 dan 4, kelompok 2 dan 5, kelompok 3 dan 6.

3) Membimbing pengalaman individual/kelompok

- a) Guru meminta siswa untuk melakukan diskusi kelompok tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar. Proses pemecahan masalah meliputi mengidentifikasi masalah, mencari keterangan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah, menetapkan jawaban sementara, menguji kebenaran jawaban sementara dan menarik kesimpulan.
- b) Guru membimbing siswa untuk memecahkan masalah baik secara individu maupun kelompok.
- c) Guru mengamati jalannya diskusi, siswa yang mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan yang ada dalam cerita bergambar segera bertanya pada guru.

4) Mengembangkan dan menyajikan hasil karya

- a) Guru meminta siswa untuk menyiapkan presentasi hasil dari diskusi kelompok tentang permasalahan pelayanan prima.
- b) Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya. Perwakilan dari Kelompok yang sudah menyelesaikan tugas kelompoknya maju ke depan kelas untuk

mempresentasikan hasil kelompoknya dan kelompok yang lain ikut aktif menanggapi dengan menyanggah ataupun menambah jawaban.

- c) Guru membimbing dan mengklarifikasikan hasil diskusi pada masing-masing kelompok.

5) Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah

- a) Guru mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan.
- b) Guru memberi masukan pada siswa terhadap terhadap hasil diskusi dan presentasi.

c. Kegiatan Akhir (35 menit)

Konfirmasi

- 1) Guru memberikan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima
- 2) Guru bersama siswa membahas hasil tes
- 3) Guru memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas
- 4) Guru memberikan kesempatan pada siswa untuk bertanya mengenai materi yang kurang dimengerti
- 5) Guru menutup pembelajaran dengan pembagian *reward* pada siswa dan kelompok yang paling kritis, doa dan salam.

4. Sumber Belajar dan Alat

- a. Komar, SPd. 2010. Modul Pelayanan Prima untuk SMK. Jakarta: Yudhistira.
- b. E. Juhana Wijaya. 2010. Pelayanan Prima (*Exellent Service*) SMK. Bandung: Armico Bandung
- c. Ernawati, dkk. 2008. Tata Busana untuk SMK Jilid 1. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional
- d. Suyetti, 2005. Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan (BSKP). Bogor: Yudistira.

- e. Kusmini, dkk. Kewirausahaan 3. Jakarta: Yudistira.
5. Penilaian
Terlampir

Yogyakarta, 2012

Guru Mata pelajaran



(Emy Amalia, S.pd)

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

(RPP 2, Siklus 2)

Sekolah	: SMK Negeri 6 Purworejo
Mata pelajaran	: Pelayanan Prima
Kelas/Program	: X/Tata Busana
Semester	: 1
Alokasi Waktu	: 2 x 45 menit (1 x pertemuan)

A. Standar Kompetensi

Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (*customer care*)

B. Kompetensi Dasar

Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

C. Indikator

1. Mampu menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik pada pelanggan ketika menyatakan keluhan
2. Mampu mengidentifikasi sebab-sebab keluhan pelanggan
3. Mampu memberikan solusi terhadap pelanggan dalam berbagai kasus
4. Mampu menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan ketika menghadapi keluhan pelanggan.

D. Tujuan Pembelajaran

Setelah selesai kegiatan pembelajaran, siswa mampu:

1. Menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik pada pelanggan ketika menyatakan keluhan
2. Mengidentifikasi sebab-sebab keluhan pelanggan
3. Memberikan solusi terhadap pelanggan dalam berbagai kasus

4. Menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan ketika menghadapi keluhan pelanggan

E. Materi Pembelajaran

1. Teknik komunikasi dalam memberikan bantuan kepada pelanggan
2. Menangani keluhan pelanggan
 - a. Mengetahui keluhan pelanggan
 - b. Sumber-sumber keluhan pelanggan
 - c. Kategori keluhan
3. Identifikasi keluhan
4. Cara mengatasi keluhan

F. Rancangan pelaksanaan

1. Model pembelajaran : model pembelajaran berbasis masalah
2. Metode pembelajaran : ceramah, diskusi, pemecahan masalah, presentasi
3. Langkah-langkah kegiatan pembelajaran :
 - a. **Kegiatan awal (alokasi waktu 5 menit)**
 - 1) Guru masuk kelas mengucapkan salam, berdoa dan presensi dilanjutkan memotivasi kepada siswa untuk siap belajar.
 - 2) Guru meminta siswa memposisikan diri duduk berdekatan dengan anggota kelompok seperti pada siklus I.
 - b. **Eksplorasi**
 - 3) Menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai
 - 4) Guru melakukan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran yaitu memberikan bantuan pada pelanggan internal dan eksternal.
 - 5) Guru memberikan pengarahannya teknis pembelajaran berbasis masalah dan memotivasi siswa belajar dengan memberikan poin, dan bagi siswa yang memperoleh point terbanyak akan mendapatkan *reward*. Selain itu ada juga *reward* untuk kelompok yang paling aktif.

b. Kegiatan Inti (alokasi waktu 50 menit)

Eloborasi

1) Orientasi siswa pada masalah

- a) Guru menyampaikan gambaran umum materi pembelajaran
- b) Guru memberikan contoh pemecahan masalah yang ada dalam media cerita bergambar. yaitu dengan judul “Pembeli adalah Raja”. Contoh permasalahan yang disampaikan oleh guru sudah tertulis dalam *hand out*.

2) Mengorganisir siswa untuk belajar

- a) Guru membagi siswa ke dalam kelompok, tiap kelompok terdiri dari 5-6 siswa
- b) Guru membagi *hand out* untuk masing-masing siswa dan media cerita bergambar untuk masing-masing kelompok. Sebagian kelompok mendapatkan permasalahan yang sama, yaitu kelompok 1 dan 4, kelompok 2 dan 5, kelompok 3 dan 6.

3) Membimbing pengalaman individual/kelompok

- a) Guru meminta siswa untuk melakukan diskusi kelompok tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar. Proses pemecahan masalah meliputi mengidentifikasi masalah, mencari keterangan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah, menetapkan jawaban sementara, menguji kebenaran jawaban sementara dan menarik kesimpulan.
- b) Guru membimbing siswa untuk memecahkan masalah baik secara individu maupun kelompok. Seluruh anggota kelompok diwajibkan untuk mengungkapkan pendapatnya secara kritis. Bagi siswa yang aktif mengungkapkan pendapatnya, akan mendapatkan *reward* yang telah disediakan.

- c) Guru mengamati jalannya diskusi dengan berkeliling dan bertanya pada masing-masing kelompok apakah ada hal-hal yang kurang jelas atau kurang dimengerti.

4) Mengembangkan dan menyajikan hasil karya

- a) Guru meminta siswa untuk menyiapkan presentasi hasil dari diskusi kelompok tentang permasalahan pelayanan prima
- b) Guru meminta seluruh lembar hasil diskusi kelompok untuk dikumpulkan sebelum pelaksanaan kegiatan presentasi dimulai.
- c) Guru memberi kesempatan kepada seluruh anggota kelompok untuk maju ke depan kelas mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya. Kelompok yang mendapatkan masalah yang sama maju secara berurutan dan guru yang membacakan cerita.
- d) Semua anggota kelompok maju ke depan kelas untuk menyajikan hasil diskusi kelompoknya dan kelompok yang lain ikut aktif menanggapi dengan menyanggah ataupun menambah jawaban.
- e) Guru membimbing dan mengklarifikasikan hasil diskusi pada masing-masing kelompok.

5) Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah

- a) Guru dan siswa mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan
- b) Guru memberi masukan pada siswa terhadap terhadap hasil diskusi dan presentasi

c. Kegiatan Akhir (alokasi waktu 35 menit)

Konfirmasi

- 1) Guru memberikan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima
- 2) Guru bersama siswa membahas hasil tes
- 3) Guru memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas

- 4) Guru memberikan kesempatan pada siswa untuk bertanya mengenai materi yang kurang dimengerti
 - 5) Guru menutup pembelajaran dengan membagikan reward pada siswa dan kelompok yang paling kritis, doa dan salam.
4. Sumber Belajar dan Alat
- a. Komar, SPd. 2010. Modul Pelayanan Prima untuk SMK. Jakarta: Yudhistira.
 - b. E.Juhana Wijaya. 2010. Pelayanan Prima (*Exellent Service*) SMK. Bandung: Armico Bandung
 - c. Ernawati, dkk. 2008. Tata Busana untuk SMK Jilid 1. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional
 - d. Suyetti, 2005. Bekerja sama dengan kolega dan pelanggan (BSKP). Bogor: Yudistira.
 - e. Kusmini, dkk. Kewirausahaan 3. Jakarta: Yudistira.
5. Penilaian
- Terlampir

Yogyakarta, 2012

Guru Mata Pelajaran



(Emy Amalia, S.pd)

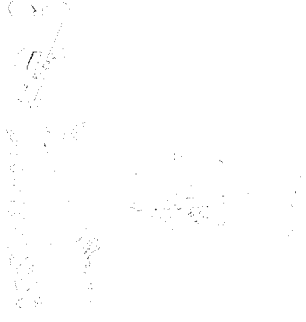
LAMPIRAN 2

Hand out dan Media Cerita Bergambar

HAND OUT

Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal.

Perhatikan cerita di bawah ini:
“ Tantangan Menghadapi Pelanggan Baru”



1

Di Toko Laris, seorang pelayan menjumpai ibu-ibu yang sedang melihat-lihat koleksi baju di etalase khusus baju perempuan. Dia adalah pelanggan baru di “Toko Laris”. Kemudian pelayan tersebut menyapa,
Pelayan 1 : Silahkan dipilih Bu...
Pelanggan : Oh ya...
(ibu-ibu tersebutpun melihat-lihat baju namun terlihat kebingungan. Hal ini terlihat dari tindakannya yang berpindah-pindah dari etalase satu ke etalase lain)



2

Setelah beberapa lama pelanggan tersebut pun kembali ke dekat pelayan, namun masih terlihat kebingungan. Pelayan tersebut hanya diam tanpa bertanya lagi dan memandang ibu-ibu tersebut. Kemudian datanglah pelayan lain dan langsung menyapa dengan sopan,

Pelayan 2 : Selamat siang, Bu... (sambil tersenyum manis)

Pelanggan: Oh ya... (masih dengan penuh keraguan dalam melihat-lihat baju)

Sejenak ibu-ibu tersebut akan kembali kebingungan dan akan beranjak ke etalase lain...namun pelayan tersebut dengan sigap langsung bertanya,

Pelayan 2 : Sedang mencari baju untuk putrinya yah, Bu...?

(dengan penuh sopan dan tersenyum)

Pelanggan: Iya...nih, tapi saya bingung...

Dari cerita di atas, jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar!

1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh pelayan "Toko Laris" kepada pelanggan?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh pelayan toko tersebut?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada dalam cerita di atas?

Pengertian Pelayanan Prima

Layanan prima adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan mempunyai tujuan untuk memenangkan persaingan. Prinsip-prinsip pelayanan meliputi: Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggung jawab, Kelengkapan, Kemudahan perolehan pelayanan dan Kenyamanan.

Ada 8 unsur pelayanan prima yang harus dilaksanakan oleh setiap aparaturnegara di seluruh Indonesia, yaitu:

- Kesederhanaan
- Kejelasan dan kepastian
- Keamanan
- Keterbukaan
- Efisiensi
- Keadilan yang merata
- Ketepatan waktu

Jenis-jenis Pelayanan

1. Pelayanan Prima Bangsa Indonesia

Pelayanan disini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, mari kita belajar lebih banyak tentang para pelanggan kita agar kita dapat memberi pelayanan kepada mereka secara lebih baik di masa mendatang. Dalam membantu pelanggan untuk mendapatkan pelayanan prima, si pemberi pelayanan harus dapat memenuhi harapan dan keinginan *customer* yang satu dan yang lainnya berbeda.

Keinginan dan kebutuhan secara rinci sebagai berikut:

a. Senyum yang hangat

Suatu senyum dapat merupakan alat yang ampuh untuk meraih simpati dari pelanggan, disamping menciptakan suasana keakraban dapat juga sebagai alat promosi yang efektif.

b. Sikap Bersahabat

- *Greeting*, (memberi salam pada saat memulai pembicaraan)
- *Welcome*, (mengucapkan selamat datang kepada pelanggan)
- *Help*, (selalu menawarkan bantuan kepada pelanggan)
- Bersikap ramah dan sopan dalam berbicara
- Jangan memotong pembicaraan pelanggan
- Selalu mengingat dan menyebut nama pelanggan
- Memberikan pelayanan terbaik
- Mengantar pelanggan sampai ke pintu.

c. Pelayanan yang cepat dan memuaskan

- Bersikap dalam keadaan siap menerima pelanggan, muka ceria, tempat kerja yang rapi dan bersih, seperti peralatan dan bahan siap untuk dipakai
- Sapalah pelanggan dan beri salam sesuai waktunya.

d. Informasi yang tepat, jelas, dan akurat

- Pada saat memberi informasi, hindarilah pertanyaan yang terlalu banyak.
- Bila kurang menguasai masalah yang dihadapi, serahkan pada rekan lain yang lebih menguasai,
- Hindari pilih kasih dalam memberikan pelayanan
- Berikan saran-saran tentang keputusan dalam memilih jasa pelayanan yang diinginkan
- Berikan informasi yang akurat.

2. Budaya Layanan Prima

Budaya layanan prima adalah sebuah budaya yang kuat yang mewarnai sifat hubungan antara suatu industry jasa pelayanan dan pelanggan dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh dan memenangkan perhatian pelanggan menggunakan industry jasa pelayanan tersebut. Budaya layanan prima ini dibentuk oleh sikap karyawan dan manajemen perusahaan industry jasa pelayanan. Budaya layanan prima mengutamakan kepuasan pelanggan.

3. Sikap Layanan Prima

Sikap layanan prima berarti pengabdian yang tulus terhadap bidang kerja dan yang paling utama adalah kebanggaan atas pekerjaan. Sikap layanan prima adalah kita tetap menjaga martabat dan nama baik perusahaan tempat kita bekerja.

Pengertian dan Klasifikasi Pelanggan

Pelanggan adalah orang atau pembeli yang membeli dan menggunakan suatu produk, barang atau jasa. dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah orang atau pembeli tetap yang menuntut pihak pemberi jasa (perusahaan atau pedagang) memberikan dan memenuhi standar kualitas produk dan pelayanan.

1. Pelanggan Internal

Pelanggan internal (*internal customer*) adalah pembeli tetap atau pengguna barang/jasa yang berada di lingkungan perusahaan. Dengan demikian, pada prinsipnya pelanggan adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya. Siapa saja dapat menjadi pelanggan, tergantung situasinya. Misalnya, jika atasan memberi perintah atau petunjuk, bawahan adalah pelanggan, karena bawahan memerlukan petunjuk yang jelas dan berkualitas dalam melaksanakan tugasnya. Sebaliknya bila bawahan mengerjakan tugas untuk kemudian dilaporkan di atasan, atasanlah yang menjadi pelanggan, karena atasan memiliki kebutuhan akan hasil kerja yang baik yang diharapkan dapat diberikan oleh bawahannya.

Berdasarkan keanggotaannya, pelanggan internal ada dua jenis, yaitu sebagai berikut:

- *Pelanggan internal organisasi*, yaitu setiap orang yang merupakan anggota organisasi bisnis yang menghasilkan barang/jasa.
 - *Pelanggan internal pemerintah*, yaitu orang atau kelompok yang bukan anggota organisasi penghasil barang/jasa, tetapi berada di lingkungan organisasi pemerintahan.
- 2. Pelanggan Perantara (*intermediate customer*)** adalah orang yang berperan sebagai perantara suatu barang/jasa. Kelompok distributor, seperti agen, pasar, toko, dan supermarket, termasuk pelanggan perantara.

3. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah orang atau kelompok orang yang berperan sebagai pembeli atau pengguna barang/jasa yang disediakan perusahaan. Pelanggan eksternal berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan

Memberikan bantuan pada pelanggan, merupakan salah satu bentuk pelayanan prima. Dalam memberikan bantuan pada pelanggan, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan:

1. **Perilaku Pelanggan**
 Perilaku pelanggan internal merupakan keseluruhan sikap, respons dan apresiasi yang diberikan oleh pihak yang dilayani kebutuhannya kepada pihak yang berwenang dalam memajukan perusahaan.
Perilaku pelanggan eksternal merupakan keseluruhan sikap, respons dan apresiasi yang diberikan oleh pelanggan kepada produk yang ada, maupun kepada perusahaan yang memproduksi yang berkaitan dengan kualitas dan kepuasan konsumen dalam mengonsumsi produksi tersebut.

Setiap pelanggan memiliki sifat yang dapat membuat para petugas bahagia atau kecewa. Karakter manusia dipengaruhi oleh: Wilayah geografis, Kebudayaan, Bangsa/suku bangsa, Bahasa, dan Adat istiadat.

Tipe pelanggan bermacam-macam, sehingga dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Pelanggan pria

Ciri-ciri pelanggan pria, antara lain sebagai berikut:

- Mudah terpengaruh oleh bujuk rayu pedagang
- Tidak sabar ketika membeli suatu barang/jasa
- Mempunyai perasaan kurang enak jika memasuki toko tidak membeli sesuatu
- Mempunyai pikiran takut tertipu.

Dalam menghadapi pelanggan pria, hendaknya mengikuti hal-hal sebagai berikut:

- Melayani dengan cepat tanpa perlu basa-basi
- Penjelasan yang diberikan terfokus pada hal-hal yang ditanyakan
- Usahakan pelanggan membeli barang yang dirasakannya cocok, jangan sampai ia menyesal, karena jika kecewa ia tidak akan kembali lagi ke toko tersebut
- Jangan menawarkan barang yang warnanya kontras dan mencolok, karena laki-laki biasanya kurang menyukainya.

2. Pelanggan wanita

Ciri-ciri pelanggan wanita antara lain sebagai berikut:

- Tidak mudah terpengaruh oleh bujuk rayu pedagang
- Lebih tertarik pada corak, warna, bentuk, dan model barang, bukan kegunaannya
- Lebih mementingkan gengsi, prestise, dan status social
- Menyenangi hal-hal yang bersifat romatic daripada yang obyektif
- Suka meminta pendapat kepada pedagang
- Gemar sekali berbelanja, sehingga mudah menentukan barang yang akan dibeli.

Menghadapi pelanggan wanita, pedagang hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- Melayani dengan penuh kesabaran dan perhatian
- Menggunakan trik-trik dagang yang menarik perhatiannya, seperti obral atau diskon
- Faktor harga sering kali berpengaruh, karenanya pedagang jangan ingin memperoleh untung terlalu banyak.

3. Pelanggan remaja

Ciri-ciri pelanggan remaja antara lain sebagai berikut:

- Mudah terpengaruh oleh bujuk rayu pedagang
- Mudah terbujuk oleh iklan
- Bersifat konsumerisme
- Dalam berbelanja kurang realistis, terlalu romantis, dan implusif
- Remaja suka sekali belanja, sehingga ia mau lama ketika berbelanja.

4. Pelanggan lanjut usia

Ciri-ciri pelanggan lanjut usia antara lain sebagai berikut:

- Pola pikirnya kolot sesuai dengan pengalaman hidupnya
- Kurang mengikuti perkembangan
- Tidak terburu-buru ketika membeli barang
- Suka lama dalam menawar barang
- Cerewet dalam berbelanja dan suka merayu pedagang.

Menghadapi pelanggan lanjut usia, pedagang hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Melayani mereka dengan penuh pengertian, perhatian, dan kesabaran
- Mendengarkan semua kebutuhannya
- Menghindari sikap yang seolah-olah menasehati atau merendahkan mereka
- Meminta bantuan pada pelayan yang lebih tua agar pelanggan tipe ini lebih percaya.

5. Pelanggan pendiam

Ciri-ciri pelanggan pendiam antara lain sebagai berikut:

- Kurang berani menyebutkan kebutuhannya
- Enggan berbicara karena sedang memikirkan mutu barang dan harganya
- Pelanggan ini tidak mudah untuk dilayani karena tidak diketahui kebutuhannya
- Pelanggan tidak dapat memusatkan pikirannya pada suatu barang, karena ia merasa gugup atau bingung
- Kemampuan berbicaranya kurang, mungkin disebabkan adanya gangguan psikis.

Dalam menghadapi pelanggan yang pendiam, pedagang hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- Bersikap ramah dan penuh perhatian agar ia merasa dihargai, sehingga mau membeli
- Menawarkan dan memilihkan barang-barang yang mungkin dibutuhkannya
- Memberikan pertanyaan yang mungkin dapat membangkitkan perhatiannya pada barang yang diperlukannya
- Usahakan agar barang-barang tersebut dapat dilihat, dipegang, atau langsung dicobanya

Melayani pelanggan yang diduga mengalami hambatan fisik atau psikologis, pedagang hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- Bertanya dengan tenang dan mengarahkan pandangan pada barang-barang yang mungkin akan membelinya
- Usahakan untuk terus menjalin percakapan dengan pelanggan tipe ini
- Tidak menunjukkan sikap kasihan, tetapi bersikap wajar seperti menghadapi pelanggan lainnya
- Bersikap sabar dan tidak mudah marah agar tidak menyinggung perasaannya.

6. Pelanggan yang banyak bicara

Pelanggan yang banyak bicara biasanya pandai mengarahkan topik pembicaraan. Ia suka berbicara berbagai persoalan tanpa menyinggung kebutuhannya untuk membeli sesuatu. Kadang-kadang objek pembicaraan menjadi ngawur tanpa batas. Dalam menghadapi pelanggan tipe ini pelanggan hendaknya bersikap perhatian dan sabar.

7. Pelanggan tipe ragu-ragu

Dalam menghadapi pelanggan ini, pedagang hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- Berusaha untuk meyakinkan pelanggan tentang barang-barang yang dibutuhkannya
- Mencoba menawarkan barang-barang yang mungkin diperlukannya
- Menjelaskan semua jenis barang yang tersedia sampai mendetail,
- Apabila pilihan pertama terasa kurang menarik perhatiannya, tawarkanlah barang lainnya sebagai pilihan alternatif
- Sabar mengikuti selernya dan tidak memaksakan pendapat pedagang
- Memberikan jaminan kepada pelanggan.

8. Pelanggan tipe pembantah

Pelanggan tipe pembantah biasanya menganggap dirinya paling pandai sehingga tidak mau mendengarkan pendapat orang lain. Pelanggan tersebut senang sekali berdebat sehingga membuat suasana gaduh. Menghadapi tipe pembantah, pedagang hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- Tidak menunjukkan sikap dan reaksi negative
- Tetap menunjukkan sikap tenang, ramah dan tidak gugup
- Membatasi pembicaraan hanya pada barang-barang yang akan dibelinya
- Memberikan alasan yang objektif.

9. Pelanggan tipe pencuriga

Pelanggan yang curiga selalu hati-hati dalam berbelanja. Dalam menghadapi pelanggan tipe curiga, pedagang hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- Meyakinkannya dengan memberikan garansi
- Tidak menunjukkan kesan bahwa pedaganglah yang paling tahu
- Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk memeriksa barang yang akan dibelinya
- Bersikap tenang, tidak terpancing, dan memberikan alasan secara rasional.

10. Pelanggan yang angkuh

Pelanggan yang angkuh adalah pelanggan yang selalu ingin berkuasa dan menjadi pusat perhatian. Pelanggan ini biasanya selalu ingin berkuasa dan menjadi pusat perhatian. Suka berlebihan, sombong, dan menawar barang di bawah harga standar. Dalam menghadapi perilaku pelanggan yang angkuh, pedagang hendaknya memperhatikan hal-hal berikut ini:

- Tidak terpancing oleh sikap dan perilaku pelanggan
- Bersikap ramah, hormat, dan penuh perhatian agar dia tahu sendiri
- Berusaha tetap sabar dan jangan terlalu menanggapi
- Tetap melayani semua kebutuhannya.

2. Kebutuhan Dan Harapan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan internal meliputi:

- Kebersamaan dan kerjasama

Pada dasarnya semua karyawan di semua organisasi perusahaan ataupun instansi pemerintah mendambakan kebersamaan, lingkungan kerja yang damai sehingga tercipta kerjasama yang baik. Dengan demikian kebersamaan dan kerjasama adalah modal yang utama untuk menunjang kelangsungan kegiatan usaha perusahaan.

- Imbalan berupa gaji yang memenuhi standar upah minimum agar mencapai kualitas kerja

Imbalan berupa gaji yang memenuhi standart upah minimum atau insentif tambahan berupa bonus yang merupakan bentuk penghargaan atas prestasi kerja. Imbalan prestasi tersebut layak diterima dan merupakan layanan material dari pemilik perusahaan atau pimpinan instansi pemerintah.

- **Kualitas kerja**

Semua karyawan mengharapakan fasilitas kerja yang memadai agar mereka mampu mencapai kualitas kerja yang baik sesuai dengan harapan pimpinan. Dengan demikian, semua proses pekerjaan berjalan dengan baik, sehingga perusahaan akan mampu mencapai tujuan yang optimal.

- Struktur, sistem, dan prosedur kerja yang efisien.

Karyawan mengharapakan adanya struktur organisasi, sistem dan prosedur kerja yang jelas, sehingga akan memudahkan pelaksanaan dan menunjang efisiensi kerja.

Sedangkan kebutuhan pelanggan eksternal meliputi:

Mengharapkan kualitas pelayanan yang baik, Mengetahui keadaan barang yang akan dibelinya, Kemudahan untuk memperoleh barang/jasa, Pelayanan purna jual, Diskon, Harga yang pantas.

Dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan yaitu:

- Memberikan perhatian yang tulus pada pelanggan
- Melaksanakan pelayanan prima terhadap kebutuhan pelanggan
- Menerima dengan baik semua masukan, saran, dan kritik.

3. Kepuasan Pelanggan

Secara umum, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan produk dan kinerja yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapannya.

- Bagi pelanggan internal, pengorbanan adalah jasa yang diberikan para karyawan kepada perusahaan demi kelancaran / kelangsungan usaha perusahaan. Sedangkan kepuasan adalah terciptanya suasana kerja yang penuh kekeluargaan dan kebersamaan dalam bekerja serta imbalan barang atau jasa yang diinginkannya.
- Bagi pelanggan eksternal, pengorbanan adalah ongkos atau harga yang harus dibayarkan untuk mendapat barang/jasa yang diinginkannya. Sedangkan kepuasan adalah terpenuhinya keinginan dan harapan pelanggan akan manfaat dan nilai tambah dari barang/jasa yang dibelinya.

Dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, akan diperoleh beberapa manfaat pokok seperti:

- Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis
- Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik
- Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut
- Reputasi perusahaan semakin positif
- Meningkatkan keuntungan

Siklus II

Perhatikan cerita di bawah ini:
"Pembeli Adalah Raja"



1



2

Bu Maya seorang pengusaha batik yang mempunyai toko "Alsa Batik". Selain menjual baju-baju batik, Bu Maya juga menerima pesanan baju batik dalam jumlah banyak. "Alsa Batik" memberikan pelayanan yang memuaskan, harga yang relatif murah, namun kualitas tetap diutamakan. Sehingga hampir setiap hari Bu Maya kebanjiran orderan.

Suatu hari Bu Ratna memesan baju ke "Alsa Batik" sejumlah 100 potong dalam beberapa ukuran yaitu ukuran S (25 potong), M (25 potong), L (25 potong), dan XL (25 potong). Bu Ratna juga memberikan contoh baju sesuai ukuran yang diminta. Satu bulan kemudian pesanan bajupun selesai dan langsung dikirim ke Bu Ratna. Namun setelah pengecekan terdapat masalah pada beberapa baju. Kemudian Bu Ratna langsung mendatangi "Alsa Batik" sambil membawa baju-baju yang bermasalah. Sesampainya di toko, Bu Ratna menemui Bu Maya,

Bu Ratna : Selamat Siang...Bu?
 Bu Maya : Siang, Bu Ratna...(sambil berjabat tangan dan tersenyum manis)
 : Ada yang bisa saya bantu Bu? Oia..pesanan bajunya sudah sampai ke tempat ibu? Kemarin saya kirimkan lewat jasa kurir.
 Bu Ratna : Sudah Bu...
 : Tapi ada beberapa baju yang ukurannya tidak sesuai dengan pesanan
 (sambil memberikan tumpukan baju yang di plastik)
 Bu Maya : Oh ya... Bu Ratna
 (belum selesai berbicara, Bu Ratna langsung memotong pembicaraan)
 Bu Ratna : Terus bagaimana yah Bu? Saya mau itu diperbaiki dan tidak dikenai biaya lagi! Karena saya sudah bayar kontan...(sambil marah-marah).
 Namun dengan penuh perhatian Bu Maya tetap mendengarkan Bu Ratna.

- Dari cerita di atas, jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar!
1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh "Alsa Batik" kepada pelanggan?
 2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh "Alsa Batik" tersebut?
 3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
 4. Layanan apa yang diberikan pada pelanggan dalam cerita di atas?

Teknik Komunikasi Dalam Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan

Teknik Komunikasi adalah kemampuan seseorang penjual dalam menyampaikan / menawarkan suatu produk dengan menggunakan media sebagai alat bantu untuk mencapai tujuan yang diinginkan (kesepakatan bersama). Untuk memberikan bantuan pada pelanggan diperlukan teknik komunikasi yang baik agar bisa diterima dan dipahami oleh pelanggan.

Teknik komunikasi yang perlu kita gunakan, yaitu sebagai berikut:

- Menggunakan bahasa dan citra yang positif
- Hindarilah penggunaan komunikasi atau simbol yang dapat memberi perasaan tidak nyaman di pihak konsumen
- Tetapkan intonasi dan lafal yang jelas
- Jawablah semua pertanyaan yang disampaikan oleh pelanggan secara jelas dan komunikatif
- Gunakan berbagai media komunikasi.

Menangani Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan adalah hal-hal yang membuat pelanggan merasa berat atau enggan meneruskan transaksi pada tahap ke arah kesepakatan.

1. Mengenali keluhan pelanggan

Mengenali keluhan pelanggan secara dini adalah suatu sikap bijaksana yang harus dilakukan perusahaan. Dengan demikian perusahaan segera mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. Manfaat mengenali keluhan pelanggan:

- Dapat mengklarifikasi keluhan pelanggan
- Mengenali bermacam-macam karakter pelanggan
- Memudahkan mencari jalan keluar bila mengenali keluhan yang sama.
- Menyadarkan para petugas pelayanan atau petugas yang lain akan fungsinya pada saat melayani pelanggan.

2. Sumber-sumber keluhan pelanggan

Sumber-sumber keluhan pelanggan tidak hanya datang dari pelanggan saja tetapi bisa juga datang dari pihak lain yang berhubungan dengan perusahaan, yaitu:

- Pelanggan
- Dalam menghadapi keluhan, perhatian utama adalah menangani keluhan para pelanggan, karena para pelanggan yang menentukan kelangsungan usaha perusahaan.
- Karyawan
- Keluhan sesama karyawan pun bisa berdampak kurang baik, seperti adanya intrik, saling mengadu domba sesama karyawan, cari muka terhadap atasan, menjelek-jelekan, dan mencari kesalahan teman kerja.
- Manajemen

Dalam menghadapi pelanggan, pihak manajemen harus bertindak bijaksana, tidak serta merta menyetujui keinginan pelanggan dengan tidak mendengar apa yang diutarakan para stafnya di jajaran petugas pelayanan.

• Para pimpinan perusahaan

Keluhan terhadap para pimpinan perusahaan biasanya mengenai masalah hak-hak pekerja/buruh yang tidak sesuai dengan peraturan Departemen Tenaga Kerja, kemudian keluhan mengenai dampak lingkungan akibat dari kegiatan perusahaan.

• Pengunjung

Seorang pengunjung atau orang yang menemui pelanggan kita juga bisa mengeluh, karena petugas pelayanan kita kurang ramah atau kurang menghormati dan menghargai orang lain.

• Rekanan Bisnis

• Pesaing bisnis

Pesaing jangan ditempatkan sebagai musuh kita, tapi tempatkanlah sebagai sahabat sehingga dapat mengukur diri mengetahui posisi kita. Bila semua keluhan pelanggan itu sudah diidentifikasi maka kita akan semakin mudah melaksanakan prosedur layanan bantuan pelanggan berdasarkan keluhan yang disampaikan, dan mencari penyelesaiannya dengan tepat.

3. Kategori Keluhan

Keluhan pelanggan dapat dikelompokkan menjadi:

- Keluhan mekanikal
 - Keluhan pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsi salah satu peralatan dari barang yang dibeli pelanggan
- Keluhan akibat sikap petugas pelayanan
 - Biasanya keluhan tersebut disampaikan oleh pelanggan, karena sikap dari petugas pelayanan yang kurang baik atau negatif pada saat melayani pelanggan.

• Keluhan Akibat Pelayanan Buruk

Biasanya keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan tersebut yang buruk.

- Keluhan yang Aneh
 - Keluhan pelanggan yang dimata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar, pelanggan yang mengeluh tersebut secara psikologis mungkin hidupnya tidak bahagia, kesepian atau stress. Keluhan yang disampaikan mengada-ada, terkadang tidak ada hubungannya dengan barang yang dibelinya, keluhan tersebut tidak perlu dicarikan jalan keluarnya.

Identifikasi keluhan

Jajaran petugas pelayanan adalah orang pertama yang berhadapan langsung dengan pelanggan, sehingga harus tanggap mengatasi keluhan dan secara sistematis dapat mengidentifikasi keluhan pelanggan secepatnya.

Keluhan yang muncul dari pelanggan internal biasanya disebabkan oleh:

- Pekerjaan yang berat dan dikerjakan perindividu / kerjasama yang kurang antar team
- Gaji yang tidak sesuai dengan UMR
- Tidak adanya bonus dan uang lembur
- Kualitas kerja yang dituntut untuk sempurna
- Prosedur kerja yang kurang efisien

Keluhan yang muncul dari pelanggan eksternal biasanya disebabkan oleh hal-hal berikut:

- Harga yang terlalu mahal
- Barang yang tidak sesuai mutu
- Pelayanan yang kurang baik
- Barang yang tidak sesuai dengan pesanan
- Promosi atau iklan yang terlalu berlebihan.

Cara mengatasi keluhan pelanggan

Ada beberapa kiat dalam menangani keluhan pelanggan:

- Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi, jangan mudah marah mendengarkan keluhan pelanggan
- Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, hindarkan suasana keakraban
- Tidak boleh membuat janji-janji hanya untuk menyenangkan pelanggan
- Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan keluhan yang menimpa pelanggan
- Tanggapi keluhan pelanggan dengan baik, sertakan ucapan maaf yang tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan.

Daftar pustaka

- Widaningsih. 2011. Modul Melaksanakan Pelayanan Prima Untuk SMK dan MAK. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Bagyono. 2012. Modul Melaksanakan Kerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK dan MAK. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Komar, S.Pd. 2010. Modul Pelayanan Prima. Jakarta: Yudistira
- E.Juhana Wijaya. 2010. Pelayanan Prima SMK. Bandung: Armico
- Modul pelayanan prima oleh Sri Emy Yuli S, M.Si
- Modul pelayanan prima oleh Ernawati.

Media Cerita Bergambar

Siklus 1

Standar Kompetensi : Melaksanakan layanan prima kepada pelanggan.

Kompetensi Dasar : Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Indikator :

- a. Mengidentifikasi tipe pelanggan.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan.
- c. Menangani pelanggan dengan berbagai tipe.
- d. Menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan sesuai tipe pelanggan.

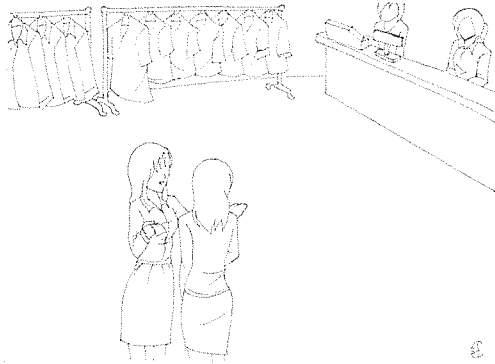
Tujuan pembelajaran :

Setelah selesai kegiatan pembelajaran, siswa mampu :

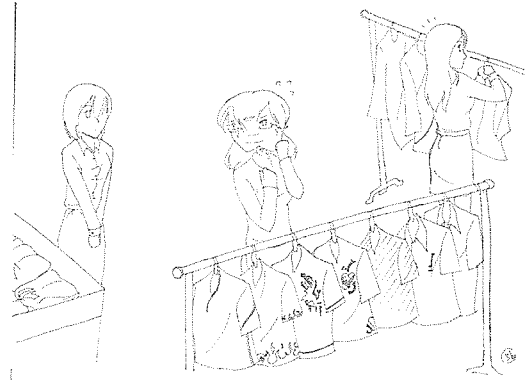
- a. Mengidentifikasi tipe pelanggan.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat.
- c. Menangani pelanggan dengan berbagai tipe.
- d. Menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan sesuai tipe pelanggan.

Cerita 1 “Eksternal” (Untuk Guru)

“ Tantangan Menghadapi Pelanggan Baru”



1



2

Di Toko Laris, seorang pelayan menjumpai ibu-ibu yang sedang melihat-lihat koleksi baju di etalase khusus baju perempuan. Dia adalah pelanggan baru di “Toko Laris”. Kemudian pelayan tersebut menyapa,

Pelayan 1 : Silahkan dipilih Bu...

Pelanggan : Oh ya...

(ibu-ibu tersebutpun melihat-lihat baju namun terlihat kebingungan. Hal ini terlihat dari tindakannya yang berpindah-pindah dari etalase satu ke etalase lain)

Setelah beberapa lama pelanggan tersebut pun kembali ke dekat pelayan, namun masih terlihat kebingungan. Pelayan tersebut hanya diam tanpa bertanya lagi dan memandangi ibu-ibu tersebut. Kemudian datanglah pelayan lain dan langsung menyapa dengan sopan,

Pelayan 2 : Selamat siang, Bu... (sambil tersenyum manis)

Pelanggan : Oh ya... (masih dengan penuh keraguan dalam melihat-lihat baju)

Sejenak ibu-ibu tersebut akan kembali kebingungan dan akan beranjak ke etalase lain...namun pelayan tersebut dengan sigap langsung bertanya,

Pelayan 2 : Sedang mencari baju untuk putrinya yah, Bu...?

(dengan penuh sopan dan tersenyum)

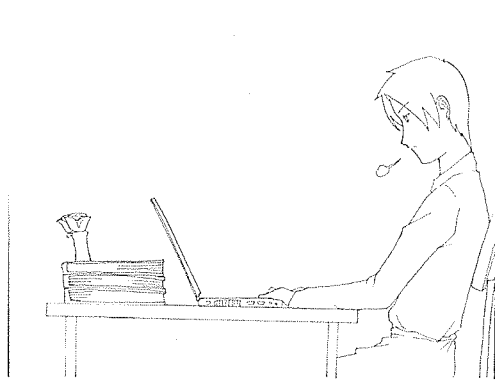
Pelanggan : Iya...nih, tapi saya bingung...

Dari cerita di atas, jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar!

1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh pelayan “Toko Laris” kepada pelanggan?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh pelayan toko tersebut?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada dalam cerita di atas?

Cerita 2 “Eksternal” (Untuk Kelompok 1 & 4)

“Jual Beli Secara *Online*”



1



2

Pak Hartono adalah seorang pengusaha pakaian ternama. Dalam proses pemasarannya Pak Hartono biasa menggunakan media internet sebagai media pemasarannya yaitu berupa *website* dan berkomunikasi dengan calon pembeli lewat *chatting* dari yahoo atau *account* facebook nya. Pada suatu hari, tiba-tiba Pak Hartono mendapatkan pesan di Ym nya:

@calon_pembeli : Selamat siang, Pak...

@hartono : Selamat siang...dengan “Butik Hartono Jaya” di sini?
: Ada yang bisa kami bantu, Pak...

@calon_pembeli : Oh...ya, Pak... saya baru saja melihat koleksi baju-baju Bapak di *website* nih...dan saya tertarik.

@hartono : Mau order yang mana, Pak?

@calon_pembeli : Oh...nanti, Pak saya masih lihat-lihat dulu...

@hartono : Oh ya...silahkan dilihat-lihat dulu katalog kami...:D

Kemudian percakapanpun berhenti, dengan sabar Pak Hartono menunggu sang calon pembeli mengirim pesan lagi. Setelah beberapa menit pesan dari calon pembeli pun muncul...

@calon_pembeli : Pak...untuk baju dengan kode barang B003 masih ada stoknya?

(Pak Hartono pun dengan sigap langsung membalas pesan yang diterima...)

@hartono : Oh masih, Pak...

@calon_pembeli : Kalau dikirim ke daerah Jakarta bisa?

@hartono : Bisa, Pak....

@calon_pembeli : Ongkos kirimnya berapa yah?

: Bagaimana cara pembayarannya, Pak?

@hartono : Kalau untuk daerah Jakarta sesuai tarif TIKI/JNE
Rp10.000,00/kg, Pak...

: Langsung ditransfer aja ke alamat rekening saya, Pak... BCA
No.4255569, bisa Bapak lihat prosedur pembayarannya di menu cara pembayaran di
website kami...

@calon_pembeli : Tapi benarkan barang langsung dikirim setelah saya transfer?

: Bukan penipuan kan Pak?

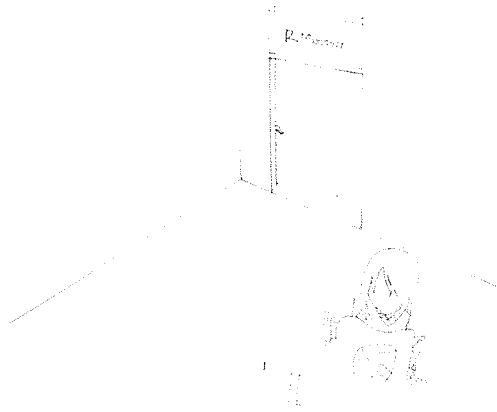
(dengan sikap tidak tenang dan takut ditipu oleh pedagang).

Dari cerita di atas, jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar!

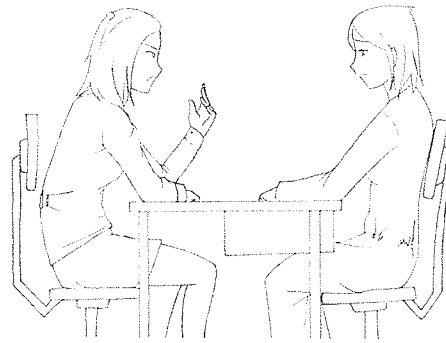
1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh pemilik “Butik Hartono Jaya” kepada calon pembeli?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh pemilik butik tersebut?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada pelanggan dalam cerita di atas?

Cerita 3 “Internal” (Untuk Kelompok 2 & 5)

“Hubungan Antara Karyawan Dan Pemilik Modiste”



1



2

Ina bekerja di “Modiste Alusan” bagian menjahit. Ina tipe orang yang cakap dalam berkomunikasi, berpenampilan tenang, sangat ulet, disiplin dan bertanggung jawab. Ina hidup merantau di Jakarta sedangkan keluarganya hidup di Cirebon. Dalam satu tahun Ina hanya pulang enam bulan sekali. Ina merupakan karyawan baru di “Modiste alusan”. Setiap bulan karyawan “Modiste Alusan” mengadakan kegiatan bersama yaitu arisan. Pada suatu hari, Ina menemui Bu Rini selaku pemilik “Modiste Alusan” untuk mengkomunikasikan masalah yang sedang ia hadapi, berikut percakapannya...

Ina : Selamat pagi, Bu?

Bu Rini : Pagi...silahkan masuk...ada yang bisa saya bantu, Mbak?

(sambil mempersilahkan duduk)

Ina : Begini, Bu...mohon maaf sebelumnya, saya mau menanyakan perhitungan gaji. Sekedar ingin mengetahui detailnya gaji perhari di modiste ini seperti apa?

Bu Rini : Mbak sudah berapa lama kerja di modiste ini?! (dengan nada ketus)

Ina : Satu bulan lebih dua minggu, Bu...

Bu Rini : Untuk perhitungan gaji di modiste ini, uang makan perhari Rp15.000,00 dan gaji pokok Rp35.000,00...

Ina : Kalau uang tambahannya apa, Bu?

Bu Rini : Bonus saya berikan pada karyawan yang mampu menyelesaikan kerjaan melebihi target, Mbak...sedangkan untuk uang lembur tidak ada. Karena saya sudah memfasilitasi tempat tinggal yang layak untuk karyawan dan makan dua kali sehari. (masih dengan muka cemberut)

Ina : Oh gitu...setahu saya kalau di tempat lain uang lembur itu ada, Bu... Bagaimana ya, Bu? Padahal kita sering lembur karena kerjaan terlalu banyak...hm bisa-bisa jadi males lembur ni, Bu....

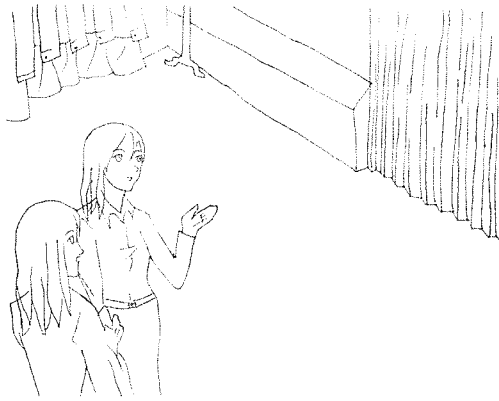
(tak henti-hentinya Ina menanyakan pada pemilik modiste)

Dari cerita di atas, jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar!

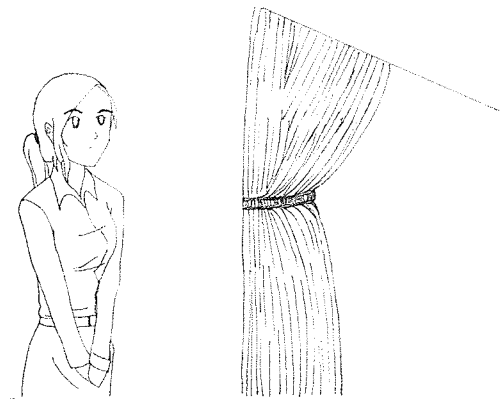
1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh pemilik "Modiste Alusan" kepada karyawan?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh pemilik "Modiste Alusan"?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada karyawan dalam cerita di atas?

Cerita 4 (Untuk Kelompok 3 & 6)

“Hadapi Pelanggan Dengan Senyuman”



1



2

Seorang pelayan “Penjahit Bagus” menjumpai pelanggan wanita. Pelanggan datang dengan maksud akan menjahitkan baju di “Penjahit Bagus”. Dari depan pintu terlihat ada meja kasir sekaligus pelayan yang sedang membaca majalah. Ketika melihat pelanggan masuk ke ruangan “Penjahit Bagus”, dengan tersenyum pelayan menyapa,

Pelayan : Selamat malam... Selamat datang di “Penjahit Bagus”

Pelanggan : Malam, Mbak...saya mau jahitin baju kebaya bisa?

Pelayan : Bisa, Bu...mari silahkan duduk... sebentar saya panggilkan Bu Desi yang punya “Penjahit Bagus” ini yah?

(sambil mempersilahkan duduk pada pelangga)

Pelanggan : Terimakasih...

Tidak lama kemudian Bu Desi pun keluar untuk menemui pelanggan. Kemudian pelanggan membicarakan maksud dan tujuan datang ke “Penjahit Bagus”. Sambil

menggambar di selembar kertas, Bu Desi menanyakan kebaya yang diinginkan pelanggan. Setelah selesai, pelanggan pun diantar ke ruang kain untuk memilih jenis kain yang akan digunakan untuk membuat kebaya. Pelanggan dilayani oleh pelayan tersebut,

Pelayan : Kain yang ini bagus, Bu...kelihatan elegan,

(sambil memegang selembar kain)

Pelanggan : Ah bagus apanya, Mbak...kain kayak gitu di toko-toko banyak

Pelayan : Mungkin kelihatannya sama,Bu... tapi kami menyediakan kain-kain dengan kualitas yang bagus saja.(sambil tersenyum)....

Pelanggan : Awalnya saya kira kain-kain disini lain daripada yang lain, tapi saya lihat kok sama aja yah? Kain ini ajah di tempat lain murah, Mbak...satu meternya Rp90.000,00 masa di sisni Rp120.000,00...

(wanita tersebut tetap membantah, sambil memegang selembar kain).

Dari cerita di atas, jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar!

1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh pelayan “Penjahit Bagus” kepada pelanggan?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh pelayan “Penjahit Bagus”?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada karyawan dalam cerita di atas?

Media Cerita Bergambar

Siklus 2

Standar Kompetensi : Melaksanakan layanan prima kepada pelanggan.

Kompetensi Dasar : Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Indikator :

- a. Menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik pada pelanggan ketika menyatakan keluhan.
- b. Mengidentifikasi sebab-sebab keluhan pelanggan.
- c. Memberikan solusi terhadap pelanggan dalam berbagai kasus.
- d. Menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan ketika menghadapi keluhan pelanggan.

Tujuan pembelajaran :

Setelah selesai kegiatan pembelajaran, siswa mampu :

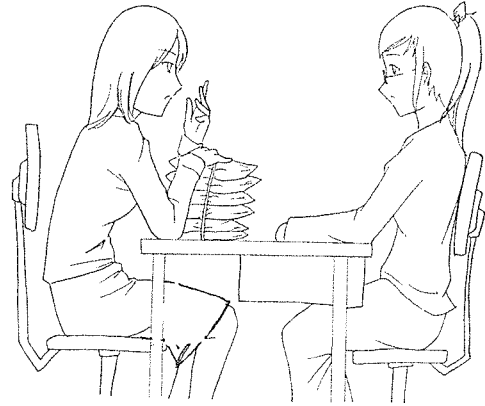
- a. Menunjukkan sikap dan komunikasi yang baik pada pelanggan ketika menyatakan keluhan.
- b. Mengidentifikasi sebab-sebab keluhan pelanggan.
- c. Memberikan solusi terhadap pelanggan dalam berbagai kasus.
- d. Menyimpulkan layanan yang diberikan pada pelanggan ketika menghadapi keluhan pelanggan.

Cerita 1 “Eksternal” (Untuk Guru)

“Pembeli Adalah Raja”



1



2

Bu Maya seorang pengusaha batik yang mempunyai toko “Alsa Batik”. Selain menjual baju-baju batik, Bu Maya juga menerima pesanan baju batik dalam jumlah banyak. “Alsa Batik” memberikan pelayanan yang memuaskan, harga yang relatif murah, namun kualitas tetap diutamakan. Sehingga hampir setiap hari Bu Maya kebanjiran orderan.

Suatu hari Bu Ratna memesan baju ke “Alsa Batik” sejumlah 100 potong dalam beberapa ukuran yaitu ukuran S (25 potong), M (25 potong), L (25 potong), dan XL (25 potong). Bu Ratna juga memberikan contoh baju sesuai ukuran yang diminta. Satu bulan kemudian pesanan bajupun selesai dan langsung dikirim ke Bu Ratna. Namun setelah pengecekan terdapat masalah pada beberapa baju. Kemudian Bu Ratna langsung mendatangi “Alsa Batik” sambil membawa baju-baju yang bermasalah. Sesampainya di toko, Bu Ratna menemui Bu Maya,

Bu Ratna : Selamat Siang...Bu?

Bu Maya : Siang, Bu Ratna...(sambil berjabat tangan dan tersenyum manis)

: Ada yang bisa saya bantu Bu? Oia,,pesanan bajunya sudah sampai ke tempat ibu? Kemarin saya kirimkan lewat jasa kurir.

Bu Ratna : Sudah Bu...

: Tapi ada beberapa baju yang ukurannya tidak sesuai dengan pesanan (sambil memberikan tumpukan baju yang di plastik)

Bu Maya : Oh ya... Bu Ratna

(belum selesai berbicara, Bu Ratna langsung memotong pembicaraan)

Bu Ratna : Terus bagaimana yah Bu? Saya mau itu diperbaiki dan tidak dikenai biaya lagi! Karena saya sudah bayar kontan...(sambil marah-marah).

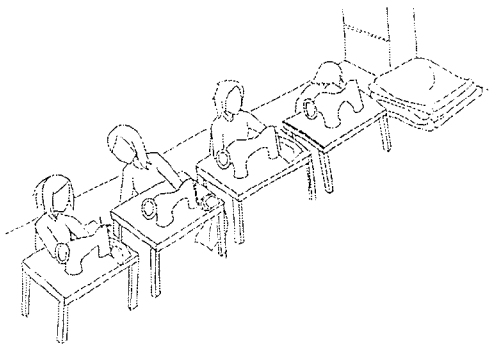
Namun dengan penuh perhatian Bu Maya tetap mendengarkan Bu Ratna.

Dari cerita di atas, jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar!

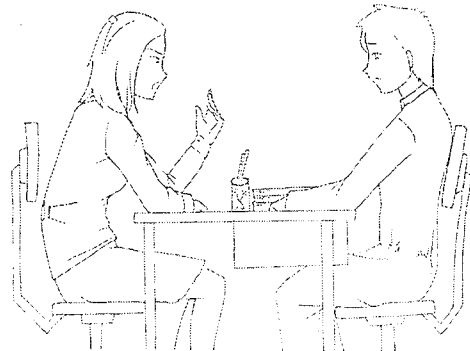
1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh “Alsa Batik” kepada pelanggan?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh “Alsa Batik” tersebut?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada pelanggan dalam cerita di atas?

Cerita 2 “Internal” (Untuk Kelompok 1 & 4)

“Siap Hadapi Keluhan Karyawan”



1



2

Arin bekerja di PT.INDOGARMEN Bandung. Dia tipe orang yang pantang menyerah, pintar, ulet, dan sabar. Selama ini Arin bekerja dengan penuh tanggung jawab. Sudah hampir 3 bulan dia menikmati pekerjaannya di garmen tersebut. Pada bulan ke 4 tepatnya setelah menerima uang gaji, Arin merasakan ketidak nyamanan dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena dalam gaji bulan ke 3 tersebut tidak terhitung uang lembur yang ada hanya gaji pokok dan uang makan saja. Kemudian Arin memutuskan untuk menemui pihak manager, berikut percakapannya:

Arin : selamat malam Pak? (Arin memasuki ruangan Pak Manager)

Terlihat meja yang rapi dengan setumpuk buku dan pena

Manajer : selamat malam, ada apa Mbak? (sambil menunjukkan raut muka yang bersahabat)

: silahkan duduk Mbak,, (sambil mempersilahkan duduk pada karyawan)

Arin : maaf... Pak, mengganggu. Saya Arin karyawan baru di PT. INDOGARMEN, mau menanyakan terkait upah kerja saya bulan kemarin dan sistem kerja di sini yang terlalu individu Pak,,,(sambil tersenyum)

Manajer : oia, gimana dengan gaji kemarin? Maaf saya bulan-bulan kemarin sibuk ke luar kota..

Arin : bulan kemarin saya lembur 2 minggu Pak. Akan tetapi di struk gaji saya ga ada rincian uang lembur yah? Selain itu saya juga merasa keberatan Pak, kalau dalam bekerja temen-temen satu *line (team)* kurang bisa diajak kerjasama. Mereka hanya mengerjakan pekerjaannya sendiri-sendiri Pak... walaupun kami satu team, tetap saja beban pekerjaan yang saya rasakan lebih berat Pak. Ketika teman-teman saya satu *line* telah selesai mengerjakan tugasnya, mereka langsung pulang Pak... apa ini sudah menjadi kebiasaan di sini ya Pak?

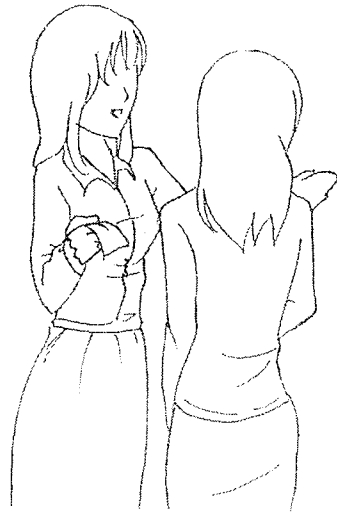
Manajer : kondisi di sini memang begitu Mbak,,, ya coba nanti saya komunikasikan keluhan ini dengan pihak lain ya?

Arin : iya Pak, terimakasih...

1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh Manager "PT. INDOGARMEN" kepada karyawan?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh Manager "PT. INDOGARMEN"?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada karyawan dalam cerita di atas?

Cerita 3 “Internal” (Untuk Kelompok 2 & 5)

“Di mana Tanggung Jawab Karyawan?”



1



2

Bu Dila adalah pemilik toko *online* “aneka baju gaul”. Dalam mengerjakan barang dagangannya, dia menggunakan jasa para penjahit di lingkungan sekitar rumahnya. Di rumahnya, juga ada 1 karyawan yang bertugas mengecek dan mengirim barang dagangan. Suatu saat bu Dila menjahitkan baju dagangannya pada Anti, yaitu salah satu teman yang baru dikenal. Dalam memberikan jahitan pada Anti, bu Dila menyertakan catatan keterangan untuk standar jahitan barang dagangannya. Setelah mereka menyepakati perjanjian kerjasama, Anti pun mengerjakan jahitan dagangan bu Dila. Dengan adanya saling kepercayaan itulah mereka menjalin kerjasama.

Satu bulan kemudian, bu Dila menerima jahitan dari Anti. Dengan senang hati bu Dila menerimanya, karena pekerjaan dilakukan tepat waktu. Akan tetapi, sesampainya di rumah, bu Dila mengecek jahitan yang telah dikerjakan oleh Anti, ternyata banyak jahitan yang salah. Jahitan tidak rapi, warna obrasan tidak sesuai dengan perintah bu Dila, dan banyak jahitan yang salah mengkombinasikan kain.

Melihat hasil kerja Anti, bu Dila langsung menemui Anti. Dan berikut percakapannya:

Bu Dila : maaf nih,,, ternyata setelah saya cek, jahitan Mbak banyak yang salah, dan tidak sesuai dengan keinginan kami. . .minta tolong di cek lagi Mbak? (sambil tersenyum)

Anti : ah masa Bu? (sambil anti mengeceknya)

Bu Dila, jahitan saya ini bener, saya selesai juga tepat waktu. Bukannya jahitan itu kalau warnanya kontras tidak bagus yah? Makanya kombinasi saya sesuaikan warna. Dan kalau kalau saya lihat jahitan saya rapi kok.... (terlihat angkuh)

Bu Dila :iya, tapi itu tidak sesuai dengan keinginan saya Mbak. Dan itu sangat merugikan saya.

Anti : wah saya jadi malas bekerjasama dengan ibu lagi kalau kayak gini jadinya... (sambil menunjukkan raut muka marah)

1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh Anti (karyawan) kepada Bu Dila (atasan)?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh Anti (karyawan)?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada Bu Dila (atasan) dalam cerita di atas?

Cerita 4 “Eksternal” (Untuk Kelompok 3 & 6)

“Antara Pelayanan Dan Permintaan Pelanggan”



1



2

Di toko “PAS” terlihat seorang wanita yang sedang melihat-lihat koleksi sepatu di etalase. Setelah beberapa kali mencoba sepatu yang ada di etalase kemudian wanita tersebut bertanya pada pelayan tersebut,

Pembeli : Maaf, mbak...ada model sepatu selain ini?

(sambil menunjuk ke etalase)

Pelayan : Oh...ada Bu, sebentar saya ambilkan.

Pelayan tersebut segera mengambilkan beberapa model sepatu yang lain. Tidak lama kemudian pelayan datang dengan membawa beberapa pasang sepatu,

Pelayan : Ini Bu...

(sambil menyerahkan beberapa pasang sepatu ke pembeli tersebut)

Pembeli : Terimakasih...

Pembeli kembali mencoba sepatu-sepatu tersebut, dan setelah lama memilih pembeli pun menentukan sepatu yang akan membelinya.

: Mbak...saya pilih yang ini yah, tapi saya minta ukurannya yang lebih besar lagi, nomor 37?

Pelayan : Baik Bu...kalau ada yah... (sambil cemberut merasa kesal)

Kemudian pelayan tersebut mengambilkan sepatu sesuai ukuran yang diminta pembeli. Pembeli tersebut kembali mencoba sepatu, namun setelah dibuka kardusnya pada sepatu terlihat ada bagian yang rusak...

Pembeli : Maaf mbak, ini klepnya sudah lepas yah?

Pelayan : Yang benar bu? Apa klep sepatunya lepas karena dicoba Ibu?

Pembeli : Maaf mbak, itu klep sepatunya rusak sejak masih ada dalam kardusnya... (sambil terbata-bata karena ketakutan).

Dari cerita di atas, jawablah pertanyaan di bawah ini dengan benar!

1. Permasalahan apa yang terjadi dari pelayanan yang dilakukan oleh pelayan toko "PAS" kepada pembeli?
2. Bagaimana penawaran solusi tentang bantuan yang diberikan oleh pelayan toko tersebut?
3. Mengapa bantuan tersebut perlu dilakukan?
4. Layanan apa yang diberikan pada pelanggan dalam cerita di atas?

LAMPIRAN 3

Hasil Validitas dan Realibilitas

tabel r

1 tail	0.01	0.05	0.15	0.3
1	0.985	0.929	0.814	0.649
2	0.881	0.770	0.640	0.486
3	0.776	0.663	0.542	0.404
4	0.695	0.590	0.479	0.353
5	0.634	0.536	0.433	0.317
6	0.586	0.495	0.399	0.290
7	0.548	0.462	0.371	0.270
8	0.516	0.434	0.349	0.253
9	0.489	0.411	0.330	0.237
10	0.465	0.392	0.314	0.227
11	0.445	0.375	0.300	0.216
12	0.427	0.360	0.288	0.207
13	0.411	0.346	0.277	0.199
14	0.397	0.334	0.267	0.192
15	0.384	0.323	0.258	0.186
16	0.373	0.310	0.250	0.180
17	0.362	0.305	0.243	0.175
18	0.352	0.296	0.237	0.170
19	0.343	0.289	0.230	0.165
20	0.335	0.282	0.225	0.161
21	0.327	0.275	0.219	0.157
22	0.320	0.269	0.214	0.154
23	0.313	0.263	0.210	0.150
24	0.307	0.258	0.206	0.147
25	0.301	0.253	0.201	0.144
26	0.295	0.248	0.198	0.141
27	0.290	0.244	0.194	0.139
28	0.285	0.239	0.191	0.136
29	0.280	0.235	0.187	0.134
30	0.275	0.231	0.184	0.132
31	0.271	0.228	0.177	0.130
32	0.268	0.225	0.170	0.128
33	0.264	0.222	0.163	0.127
34	0.261	0.219	0.156	0.125
35	0.257	0.216	0.149	0.123
36	0.253	0.213	0.142	0.121
37	0.250	0.210	0.135	0.119
38	0.246	0.207	0.128	0.118
39	0.243	0.204	0.121	0.116
40	0.239	0.201	0.114	0.114
41	0.237	0.199	0.113	0.113
42	0.235	0.197	0.112	0.112
43	0.233	0.196	0.111	0.111
44	0.230	0.194	0.110	0.110
45	0.228	0.192	0.109	0.109
46	0.226	0.190	0.108	0.108
47	0.224	0.188	0.107	0.107
48	0.222	0.187	0.106	0.106
49	0.220	0.185	0.105	0.105
50	0.218	0.183	0.104	0.104

sumber : Magic 2000 Solver telp (0274) 523858

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	10

Item-Total Statistics

		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sik1.1	Siklus I	64.0625	206.351	.369	.819
Sik1.2	Siklus I	65.5469	188.199	.502	.807
Sik1.3	Siklus I	62.7344	199.742	.499	.806
Sik1.4	Siklus I	64.3750	181.855	.673	.786
Sik1.5	Siklus I	63.2813	179.209	.581	.798
Sik1.6	Siklus I	64.2188	188.483	.648	.791
Sik1.7	Siklus I	63.1250	182.661	.727	.781
Sik1.8	Siklus I	62.3438	212.072	.337	.821
Sik1.9	Siklus I	63.3594	215.568	.366	.818
Sik1.10	Siklus I	63.2813	211.870	.343	.820

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	10

Item-Total Statistics

		Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sik2.1	Siklus II	65.2344	162.242	.385	.765
Sik2.2	Siklus II	64.8438	151.991	.525	.747
Sik2.3	Siklus II	64.8438	160.459	.361	.769
Sik2.4	Siklus II	65.0000	149.597	.500	.750
Sik2.5	Siklus II	63.5938	162.878	.408	.762
Sik2.6	Siklus II	63.5938	177.394	.339	.771
Sik2.7	Siklus II	63.2031	159.772	.451	.757
Sik2.8	Siklus II	63.1250	163.306	.428	.760
Sik2.9	Siklus II	62.9688	155.418	.545	.745
Sik2.10	Siklus II	65.5469	143.441	.519	.748

Yogyakarta, ...November.....2012

Hal : Permohonan Uji Validasi

Kepada Yth

Ibu Widiastuti, M.Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Istiqomah

NIM : 06513241025

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi, saya memohon bantuan Ibu untuk bersedia memberikan uji validasi terhadap instrumen dari penelitian saya yang berjudul “Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Purworejo”:

1. Uji validasi materi pelayanan prima dalam bentuk hand out dan cerita bergambar
2. Instrumen tes pilihan ganda
3. Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dan panduan observasi kemampuan berpikir kritis siswa

Demikian permohonan ini saya buat, atas kesediaan Ibu saya ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing

Pemohon



Sri Emy Yuli S, M.Si
NIP. 19620503 198702 2 001



Siti Istiqomah
NIM. 06513241025

Yogyakarta, ...November.....2012

Hal : Permohonan Uji Validasi

Kepada Yth

Bapak Triyanto, M.A

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Istiqomah

NIM : 06513241025

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi, saya memohon bantuan Bapak untuk bersedia memberikan uji validasi terhadap instrumen dari penelitian saya yang berjudul “Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Purworejo”:

1. Uji validasi materi pelayanan prima dalam bentuk hand out dan cerita bergambar
2. Instrumen tes pilihan ganda
3. Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dan panduan observasi kemampuan berpikir kritis siswa

Demikian permohonan ini saya buat, atas kesediaan Bapak saya ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing

Pemohon



Sri Emy Yuli S, M.Si
NIP. 19620503 198702 2 001



Siti Istiqomah
NIM. 06513241025

Yogyakarta, ...~~5~~ November.....2012

Hal : Permohonan Uji Validasi

Kepada Yth

Bapak M. Adam Jerusalem, M.T

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Istiqomah

NIM : 06513241025

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi, saya memohon bantuan Ibu untuk bersedia memberikan uji validasi terhadap instrumen dari penelitian saya yang berjudul “Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Purworejo”:

1. Uji validasi materi pelayanan prima dalam bentuk hand out dan cerita bergambar
2. Instrumen tes pilihan ganda
3. Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dan panduan observasi kemampuan berpikir kritis siswa

Demikian permohonan ini saya buat, atas kesediaan Ibu saya ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing

Pemohon



Sri Emy Yuli S, M.Si
NIP. 19620503 198702 2 001

Siti Istiqomah
NIM. 06513241025

Yogyakarta, *November*.....2012

Hal : Permohonan Uji Validasi

Kepada Yth
Yuni Ngudiyati, S.Pd
Guru Mata Pelajaran Pelayanan Prima
SMK Negeri 6 Purworejo
di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Istiqomah

NIM : 06513241025

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

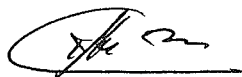
Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi, saya memohon bantuan Ibu untuk bersedia memberikan uji validasi terhadap instrumen dari penelitian saya yang berjudul "Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Purworejo":

1. Uji validasi materi pelayanan prima dalam bentuk hand out dan cerita bergambar
2. Instrumen tes pilihan ganda
3. Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dan panduan observasi kemampuan berpikir kritis siswa

Demikian permohonan ini saya buat, atas kesediaan Ibu saya ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing

Pemohon



Sri Emy Yuli S, M.Si
NIP. 19620503 198702 2 001



Siti Istiqomah
NIM. 06513241025

Yogyakarta, *November*.....2012

Hal : Permohonan Uji Validasi

Kepada Yth
Ibu Emy Amalia, S.Pd
Guru Mata Pelajaran Pelayanan Prima
SMK Negeri 6 Purworejo
di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Istiqomah
NIM : 06513241025
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Dalam rangka Penelitian Tugas Akhir Skripsi, saya memohon bantuan Ibu untuk bersedia memberikan uji validasi terhadap instrumen dari penelitian saya yang berjudul “Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Purworejo”:

1. Uji validasi materi pelayanan prima dalam bentuk hand out dan cerita bergambar
2. Instrumen tes pilihan ganda
3. Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran berbasis masalah dan panduan observasi kemampuan berpikir kritis siswa

Demikian permohonan ini saya buat, atas kesediaan Ibu saya ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing

Pemohon



Sri Emy Yuli S, M.Si
NIP. 19620503 198702 2 001



Siti Istiqomah
NIM. 06513241025

Lembar Validasi Untuk Materi Pelayanan Prima

(Hand Out dan Cerita Bergambar)

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Materi : M. Adam Jerusalem, M.T

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar		✓
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa		?
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan berpikir kritis siswa	✓	
5. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran dan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
 2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
 - ③. Tidak layak
- (mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan berpikir kritis siswa	✓	

5. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

komposisi member bantuan pd pelanggan internal & eksternal tidakimbang. Member bantuan pelanggan internal hy 1 sdg eksternal ada 7.
Tlg. ditambah lagi untuk member bantuan pelanggan internal

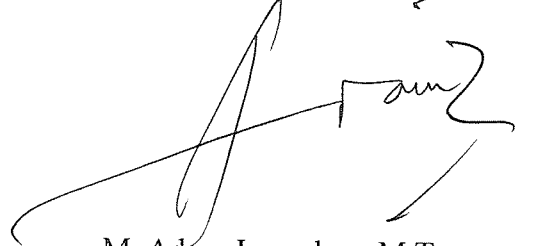
E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
 2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
 3. Tidak layak
- (mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by 'dam Jerusalem'.

M. Adam Jerusalem, M.T

NIP. 19780312 200212 1 001

Lembar Validasi Untuk Materi Pelayanan Prima

(Hand Out dan Media Cerita Bergambar)

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Materi Pembelajaran : M. Adam Jerusalem, M.T

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan siswa berpikir kritis	✓	
5. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

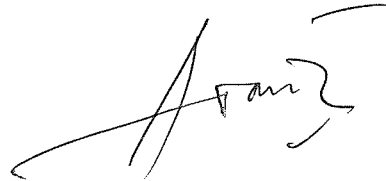
E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
 2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
 3. Tidak layak
- (mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



M. Adam Jerusalem, M.T

NIP. 19780312 200212 1 001

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan siswa berpikir kritis	✓	

5. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

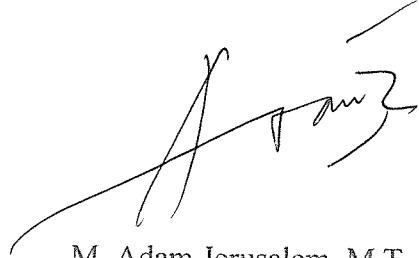
E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

- ① Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
 2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
 3. Tidak layak
- (mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to read 'Adam Jerusalem'.

M. Adam Jerusalem, M.T

NIP. 19780312 200212 1 001

Lembar Validasi Untuk Materi Pelayanan Prima

(Hand Out dan Media Cerita Bergambar)

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Media Pembelajaran : Triyanto, M.A

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ”√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan berpikir kritis siswa	✓	
5. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran dan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

- Saran untuk guru*
- Ketepatan hand out
 - Pembagian bahan dan halaman lebih sedikit agar lebih mudah di baca
 - Buat kembali soal-soal (mentes)

E. Kesimpulan


Hand out ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Triyanto, M.A

NIP. 19720208 199802 1 001

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan siswa berpikir kritis	✓	

5. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	L	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

harap kita di beri sub tema

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

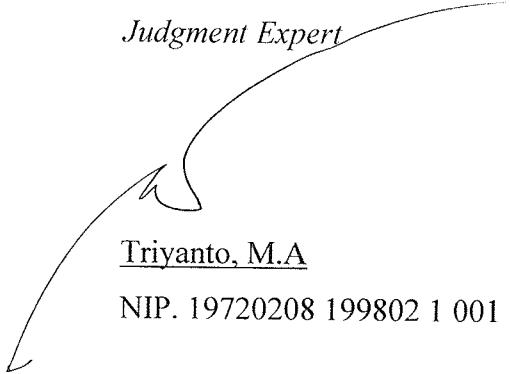
Cerita bergambar ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Triyanto, M.A

NIP. 19720208 199802 1 001

Lembar Validasi Untuk Materi Pelayanan Prima (Hand Out dan Media Cerita Bergambar)

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan
Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima
Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / satu
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Media Pembelajaran : Triyanto, M.A

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan siswa berpikir kritis	✓	
5. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

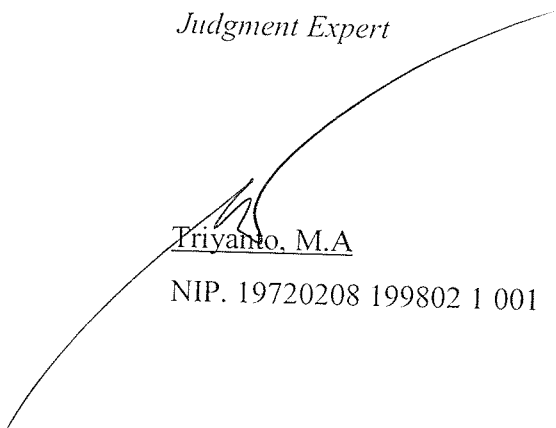
Hand out ini dinyatakan:

- ①. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Triyanto, M.A

NIP. 19720208 199802 1 001

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan siswa berpikir kritis	✓	

5. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

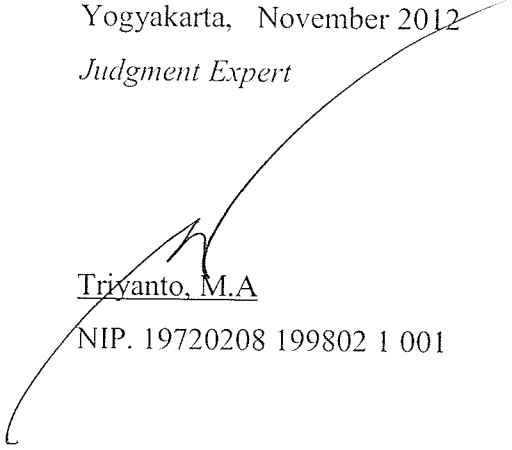
Cerita bergambar ini dinyatakan:

- ①. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Triyanto, M.A

NIP. 19720208 199802 1 001

Lembar Validasi Untuk Materi Pelayanan Prima

(Hand Out dan Cerita Bergambar)

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Materi : Emy Amalia, S.Pd

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ”√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan berpikir kritis siswa	✓	
5. Hand out yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran dan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar	√	
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis	√	
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah sesuai dengan kemampuan siswa	√	
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat menunjang kemampuan berpikir kritis siswa	√	

5. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan model pembelajaran berbasis masalah dapat membantu meningkatkan hasil belajar siswa	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

- ① Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Emy Amalia', written in a cursive style.

Emy Amalia, S.Pd

NIGTT. 991405028

Lembar Validitas Untuk Panduan Observasi
(Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah dan
Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis)

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan
Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima
Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Memberikan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Model Pembelajaran : Widihastuti, M.Pd

I. Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli model pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

Induk & revisi & tahap & jumlah
uflk menyangkut Data. diberikan
sebagaimana mestinya.

E. Kesimpulan

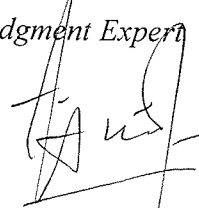
Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Widi Hastuti', written over a horizontal line.

Widi Hastuti, M.Pd

NIP. 19721115 200003 2 001

II. Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli model pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

Sudah direvisi & layak digunakan
untuk mengambil data.
gunakan sebagaimana mestinya.

E. Kesimpulan

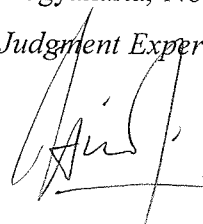
Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Widiastuti, M.Pd

NIP. 19721115 200003 2 001

Lembar Validasi Untuk Panduan Observasi
(Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah dan
Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis)

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan
Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima
Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Memberikan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Model Pembelajaran : Emy Amalia, S.Pd

I. Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

- ①. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Kemampuan Siswa berpikir Kritis

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Emy Amalia, S.Pd

NIGTT. 991405028

Lembar Validasi Untuk Panduan Observasi
(Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah dan
Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis)

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan
Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima
Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Memberikan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Model Pembelajaran : Yuni Ngudiyati, S.Pd

I. Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

- ① Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Kemampuan Siswa berpikir Kritis

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Yuni Ngudiyati, S.Pd

NIGTT. 991405013

SURAT KETERANGAN VALIDASI AHLI PENILAIAN

Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Berbasis Masalah

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuni Ngudiyati, S.Pd
NIGTT : 991405013
Jabatan : Guru SMK Negeri 6 Purworejo
Instansi : SMK Negeri 6 Purworejo

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen panduan observasi yang dibuat oleh:

Nama : Siti Istiqomah
NIM : 06513241025
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik
Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta

Saya menyatakan,

- ☐ () Belum valid
☐ () Sudah valid dengan catatan
☒ (✓) Sudah valid

Catatan (bila perlu)

.....
.....
.....
.....
.....

Demikian keterangan ini saya berikan, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, November 2012



Yuni Ngudiyati, S.Pd
NIGTT. 991405013

Lembar Validasi Untuk Instrumen Tes

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Evaluasi Pembelajaran : Widiastuti, M.Pd

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli evaluasi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Evaluasi obyektif	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 = tidak
1 = ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen Tes

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Instrumen tes sesuai dengan indikator		
2. Instrumen tes obyektif		
3. Instrumen tes diurutkan berdasarkan urutan yang akan diamati		
4. Kriteria pencapaian indikator jelas		
5. Pembobotan setiap indikator jelas		
Jumlah Skor Penilaian		

belum bisa menjawab

C. Kualitas Instrument Tes

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 5$	Instrumen tes dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Instrumen tes dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

- ①. Setiap butir soal, ~~ditanya~~ & minta menyebutkan alasan mengapa memilih option jawaban.
- ②. Distribusi / pengecoh & buat sejenis d' options jawaban, oleh & skema bisa berpengaruh d' nilai

E. Kesimpulan

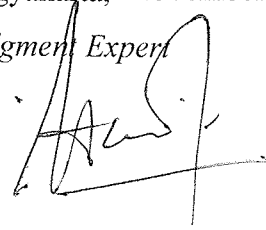
Instrument tes ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
- ②. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Widi Hastuti', written over the text 'Judgment Expert'.

Widi Hastuti, M.Pd

NIP. 19721115 200003 2 001

LEMBAR VALIDITAS UNTUK INSTRUMEN TES

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Evaluasi Pembelajaran : Widiastuti, M.Pd

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli evaluasi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Evaluasi obyektif	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 = tidak
1 = ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen Tes Pilihan Ganda Disertai Alasan (Essay)

Indikator	Penilaian	
	1	0
A. Aspek Materi		
1. Soal tes sesuai dengan indikator	✓	
2. Pilihan jawaban bersifat homogen dan logis	✓	
3. Setiap soal tes mempunyai satu jawaban yang benar atau yang paling benar	✓	
B. Aspek Konstruksi		
1. Pokok soal tes dirumuskan secara jelas dan tegas	✓	
2. Rumusan pokok soal tes dan pilihan jawaban merupakan pernyataan yang diperlukan saja	✓	
3. Pokok soal tes memberikan petunjuk ke arah jawaban yang paling benar	✓	
4. Pokok soal tes tidak mengandung pernyataan yang bersifat negartif ganda	✓	
5. Panjang rumusan pilihan jawaban relatif sama	✓	
6. Pilihan jawaban tidak mengandung pernyataan “semua pilihan jawaban di ata sala” atau “semua pilihan jawaban di atas benar”	✓	
7. Gambar yang terdapat pada soal jelas dan berfungsi	✓	
8. Butir soal tes tertentu juga bergantung pada jawaban soal sebelumnya	✓	
C. Aspek Bahasa		
1. Setiap soal menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia	✓	
2. Soal tes tidak menggunakan bahasa yang berlaku	✓	

setempat		
3. Pilihan jawaban tidak mengulang kata atau frase yang bukan merupakan satu kesatuan pengertian	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Instrumen Tes Pilihan Ganda Disertai Alasan (*Essay*)

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$8 \leq \text{Skor} \leq 14$	Instrumen tes dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 7$	Instrumen tes dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

Sudah direvisi &
 "Layak digunakan utk mengambil data"
 Jumlah sebanyak mana mungkin.

E. Kesimpulan

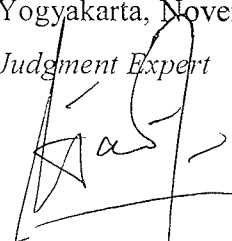
Instrumen tes ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Widiastuti, M.Pd

NIP. 19721115 200003 2 001

LEMBAR VALIDITAS UNTUK INSTRUMEN TES

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Evaluasi : Emy Amalia, S.Pd

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Evaluasi obyektif	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen Tes

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Evaluasi tes sesuai dengan indikator	✓	
2. Evaluasi tes obyektif	✓	
3. Kriteria pencapaian indikator jelas	✓	
4. Pembobotan setiap indikator jelas	✓	
5. Instrumen tes didasarkan pada lingkup materi	✓	
6. Representatif terhadap keseluruhan materi	✓	
7. Mempertimbangkan proporsi tingkat kesulitan dan kesesuaiannya dengan taraf kemampuan siswa	✓	
8. Petunjuk pengerjaan soal yang jelas dan sesuai dengan persoalan yang disajikan	✓	
9. Instrumen tes ditulis sesuai dengan petunjuk penyusunan tes	✓	
10. Menggunakan bahasa yang benar	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Instrument Tes

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$6 \leq \text{Skor} \leq 10$	Instrumen tes dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 5$	Instrumen tes dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....
.....

E. Kesimpulan

Instrument tes ini dinyatakan:

- ① Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Emy Amalia, S.Pd

NIGTT. 991405028

Lembar Validasi Untuk Instrumen Tes

“Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas / semester : X / sepuluh
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan Prima Kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Siti Istiqomah
Ahli Materi Pembelajaran : Yuni Ngudiyati, S.Pd

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Evaluasi obyektif	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak

1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen Tes

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Evaluasi tes sesuai dengan indikator	✓	
2. Evaluasi tes obyektif	✓	
3. Kriteria pencapaian indikator jelas	✓	
4. Pembobotan setiap indikator jelas	✓	
5. Instrumen tes didasarkan pada lingkup materi	✓	
6. Representatif terhadap keseluruhan materi	✓	
7. Mempertimbangkan proporsi tingkat kesulitan dan kesesuaiannya dengan taraf kemampuan siswa	✓	
8. Petunjuk pengerjaan soal yang jelas dan sesuai dengan persoalan yang disajikan	✓	
9. Instrumen tes ditulis sesuai dengan petunjuk penyusunan tes	✓	
10. Menggunakan bahasa yang benar	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Instrument Tes

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$6 \leq \text{Skor} \leq 10$	Instrumen tes dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 5$	Instrumen tes dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Instrument tes ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, November 2012

Judgment Expert



Yuni Ngudiyati, S.Pd

NIGTT. 991405013

LAMPIRAN 4

Soal Tes Siklus I dan Siklus II

SOAL TES (SIKLUS 1)

Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima

Bentuk Tes : *Close Book*

Waktu : 30 menit

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang benar!

1.



Seorang pelayan toko menghadapi pelanggan yang cerewet dalam berbelanja, lama dalam menawar barang, kurang mengikuti perkembangan zaman, dan pola pikirnya kolot. Menghadapi pelanggan yang seperti ini, maka seorang pelayan toko hendaknya memiliki sikap....

- A. melayani dengan baik hati
- B. melayani dengan senyuman
- C. melayani dengan penuh pengertian, perhatian, dan kesabaran
- D. melayani kebutuhannya dengan senang hati
- E. melayani dengan meminta bantuan pada pelayan lain yang lebih muda

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

2. Dari soal no 1, termasuk dalam kelompok apa tipe pelanggan tersebut?

- A. Pelanggan lanjut usia
- B. Pelanggan pria
- C. Pelanggan wanita
- D. Pelanggan yang banyak bicara
- E. Pelanggan yang angkuh

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

3. Zidan adalah siswa SMA. Suatu hari, Zidan bersama temannya berkunjung ke pabrik kaos untuk memesan saragam kelas. Pelayan pun menyambut kedatangan mereka dengan sopan. Akan tetapi dalam menyatakan kebutuhannya, Zidan tidak banyak bicara, lebih banyak memilih-milih barang dan melihat-lihat contoh kaos. Dari cerita di atas, dapat disimpulkan bahwa Zidan mempunyai karakter....

- A. Banyak bicara
- B. Pencuriga
- C. Pembantah
- D. Pendiam
- E. Angkuh

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

4. Dari cerita soal no 3, apa tindakan yang harus anda lakukan jika anda sebagai pelayan?

- A. Sering memberikan pertanyaan pada pelanggan
- B. Menanyakan dan memberikan saran terhadap kebutuhan pelanggan
- C. Mendengarkan semua kebutuhannya
- D. Tidak perlu diperhatikan karena hanya akan membuang waktu saja
- E. Memilihkan barang yang sedang trendy

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

5. Pak Ahmad hidup merantau di kota Jakarta, sedangkan keluarganya berada di Purwokerto. Dia hanya pulang 6 bulan sekali. Pak Ahmad bekerja di “PT. Mulya” yaitu pabrik sepatu bagian penjahitan. Gajinya lebih dari cukup, jauh diatas UMR, namun beban kerja ditanggung sendiri, sehingga waktunya lebih banyak berkulat pada pekerjaan dan interaksi dengan pegawai lain kurang. Akan tetapi fasilitas memadai, dan jika dalam sehari menghasilkan produk lebih dari target akan mendapatkan bonus. Beberapa tahun kemudian tiba-tiba pak Ahmad memutuskan untuk keluar dari perusahaan tersebut dan pindah ke perusahaan lain yang sejenis yaitu “PT.KREATIF”. Dalam bekerja, pak Ahmad sangat ulet, selalu tampil ceria, dan bertanggung jawab. Tiap bulan perusahaan mengadakan kegiatan bersama semua karyawan seperti sepeda santai, arisan, outbond, dan rekreasi. Walaupun gajinya cukup, fasilitas sedikit memadai, perusahaan juga jarang memberikan bonus. Namun pak Ahmad tetap bekerja di perusahaan tersebut.

Dari cerita di atas, kebutuhan pak Ahmad yang tidak dipenuhi dari “PT.Mulya” adalah....

- A. imbalan yang cukup
- B. kebersamaan
- C. pekerjaan yang layak
- D. rekreasi
- E. bonus yang cukup

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

6. Jika dalam soal no.5 terjadi pada beberapa karyawan, apa solusi anda sebagai manager?
- A. Meningkatkan macam-macam bonus
 - B. Mengadakan kegiatan-kegiatan keakraban sesama karyawan
 - C. Mamberikan beban pekerjaan secara team
 - D. Mengurangi jam kerja karyawan

E. Menaikkan gaji karyawan

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

7. Layanan apa yang diberikan oleh “PT.KREATIF” pada pak Ahmad sehingga dia tidak berpindah ke perusahaan lain?

A. Layanan bonus

B. Layanan fasilitas

C. Layanan rekreasi

D. Layanan sistem kerja yang bagus dan bersahabat

E. Layanan gaji yang lebih

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

8. Dalam suatu pameran perusahaan nasional, seorang pegawai asuransi menawarkan dana asuransi yang meliputi kesehatan dan kematian. Berikut percakapannya:

Pegawai : silahkan Bu, asuransinya?

Pelanggan : asuransi apa ini?

Pegawai : asuransi kesehatan dan kematian Bu. Silahkan Bu, duduk terlebih dahulu akan saya jelaskan selengkapnya

Pelanggan : ini bayar sendiri-sendiri ya? ah paling hanya mengcover kematian saja. Setahu saya asuransi dibayar cuma kematian.

Pegawai : tidak Bu, ini asuransi sekaligus meliputi kesehatan dan kematian.

Pelanggan : ah asuransi orang sehat disuruh bayar,,, rugi donk.

Dari percakapan di atas, layanan apa yang telah diberikan pegawai pada pelanggan....

A. memberikan penjelasan secara detail jenis asuransi yang ditawarkan

B. bersikap ramah dan murah senyum

C. bersikap baik dan bersahabat

- D. menunjukkan bahwa pelangganlah yang paling benar
- E. menyalahkan pelanggan yang tidak mempunyai pengetahuan yang cukup

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

9. Dalam rangka menyambut hari raya Idul Fitri, “Toko Jam Cantik” ramai dikunjungi pelanggan. Salah satunya adalah seorang remaja yang sedang mencari jam tangan untuk ibunya. Remaja itu terlalu lama mengambil keputusan dalam membeli barang yang ia cari, karena merasa curiga dan takut ditipu oleh pelayan baik dari harga ataupun kualitasnya.

Jika anda sebagai pelayan di toko itu, tindakan apa yang akan anda lakukan dalam menghadapi pelanggan tersebut?

- A. Melayani pelanggan dengan penuh perhatian
- B. Memilihkan barang yang diinginkan pelanggan
- C. Mempersilahkan pada pelanggan untuk melihat-lihat koleksi barang di toko
- D. Menjelaskan detail barang yang ditawarkan
- E. Meyakinkan kualitas barang dan memberikan garansi terhadap barang yang akan dibeli

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

10.



Di sebuah mall ada diskon besar-besaran. Diskon untuk kosmetik 15%, sepatu anak 20%, jaket pria 40%, kemeja lengan panjang 25% dan tas laptop 20%. Ada salah satu pelayan yang bernama Indra. Saat itu Indra melihat seorang ibu yang sedang menggandeng anak kecil.

Dibawah ini adalah layanan yang bisa diberikan kepada pelanggan di atas....

- A. Menawarkan diskon terbesar yaitu jaket
- B. Menawarkan bantuan dan menanyakan kebutuhan
- C. Menginformasikan kemeja lengan panjang dan laptop
- D. Memberikan selebaran promosi pada pelanggan
- E. Menyapa pelanggan dengan ramah

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

SELAMAT MENGERJAKAN

Kunci Jawaban Tes (Siklus 1)

Mata Pelajaran Pelayanan Prima

1. A B C D E

Alasan: karena dalam melayani pelanggan dengan karakter cerewet, lama dalam menawar barang, dan pola pikirnya kolot, seorang pelayan toko hendaknya memiliki sikap perhatian dengan mendengarkan semua kebutuhannya, melayani dengan penuh kesabaran dan pengertian yaitu dengan memberikan saran atau nasehat tetapi tetap menghindari sikap seolah-olah merendahkan mereka. Apabila diperlukan, meminta bantuan pada pelayan lain yang lebih tua agar pelanggan lebih percaya. Sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan.

2. A B C D E

Alasan: karena orang yang lanjut usia biasanya kurang mengikuti perkembangan, pola pikirnya kolot, tidak terburu-buru ketika membeli barang, suka lama dalam menawar barang, cerewet dalam berbelanja dan suka merayu pedagang.

3. A B C D E

Alasan: karena terlihat dari kalimat “Zidan tidak banyak bicara, lebih banyak memilih-milih barang dan melihat-lihat contoh kaos”. Hal ini dapat dikatakan bahwa zidan kurang berani menyatakan kebutuhannya dan itu merupakan salah satu ciri dari pelanggan pendiam.

4. A B C D E

Alasan: karena untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan sehingga akan diperoleh kepuasan pelanggan.

5. A B C D E

Alasan: karena di “PT. Mulya” pak Ahmad bekerja dengan menanggung beban sendiri, terlalu berketat pada pekerjaan dan jarang melakukan interaksi dengan karyawan lain.

6. A B C D E

Alasan: karena dalam bekerja faktor kebersamaan sangat penting sehingga beban pekerjaan akan terasa ringan.

7. A B C D E

Alasan: karena PT. Kreatif melayani karyawan dengan memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan karyawan sehingga menjadikan karyawan tidak berpindah ke perusahaan lain.

8. A B C D E

Alasan: karena pegawai telah menjelaskan secara detail macam-macam asuransi yang ditawarkan

9. A B C D E

Alasan: karena dengan meyakinkan kualitas barang maka pelanggan semakin yakin dengan barang yang akan membelinya. Apalagi ditambah dengan adanya garansi pada barang yang akan dibeli menjadikan pelanggan percaya pada toko tersebut.

10. A B C D E

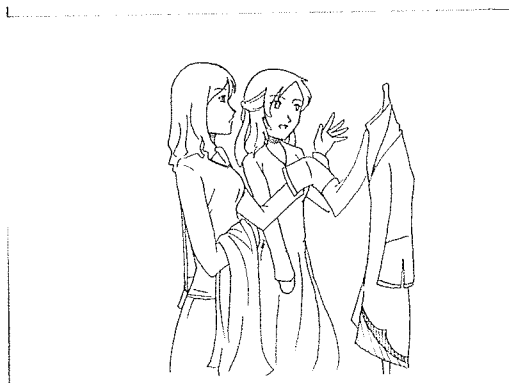
Alasan: karena untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan.

SOAL TES (SIKLUS 2)

Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Bentuk Tes : *Close Book*
Waktu : 30 menit

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang benar!

1.



Seorang pelanggan sedang memilih-milih baju di sebuah Toko. Semua harga yang tertera di Toko itu tidak boleh ditawar, diskon juga besar-besaran. Setelah lama memilih akhirnya pelanggan menemukan baju pilihannya. Pelanggan tersebut sangat tertarik dengan modelnya, corak warna, dan ukuran yang cukup dipakai dirinya. Akan tetapi pada baju itu terdapat 2 buah kancing yang lepas. Padahal stoknya tinggal satu. Kemudian pelanggan menanyakan kepada pelayan atas baju yang cacat pada baju yang sedang dipilihnya.

Jika anda sebagai pelayan, jawaban apa yang akan anda berikan?

- A. “Maaf... Mbak bisa beli kancing di luar untuk menggantinya”.
- B. “Maaf Mbak ...kalau tidak cocok jangan dibeli...”.
- C. “Maaf Mbak...mohon tunggu sebentar, saya tanyakan sama atasan saya dulu”.

- D. “Silahkan Mbak pilih barang sejenis yang lebih bagus jahitannya”.
- E. “Silahkan ambil Mbak... nanti saya diskon 25%”.

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

2. Pak Budi seorang pengusaha tenun. Karena kualitasnya yang bagus maka produknya terkenal sampai ke luar kota. Suatu hari pak Budi mendadak dapat panggilan untuk tawaran kerjasama dengan perusahaan lain di Jakarta. Hari itu juga pak Budi bersiap-siap ke Jakarta. Pak Budi membeli tiket kereta api pada saat kereta hampir berangkat. Tiket langsung dilayani oleh petugas. Ketika baru selesai membeli tiket, kereta mulai berjalan. Petugas kereta api pun hanya diam melihat pak Budi yang sedang berlari. Sehingga pak Budi tidak bisa mengejar kereta. Kemudian pak Budi mengeluh pada tempat pelayanan tiket.

Bagaimana sikap anda dalam menghadapi masalah tersebut, jika anda sebagai petugas tiket?

- A. Mengembalikan uang 100%
- B. Mengganti tiket jadwal berikutnya
- C. Memberikan senyuman yang hangat
- D. Melayani dengan senang hati
- E. Tidak mengganti uang karena sudah tercatat sebagai penumpang

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

3. Dari cerita soal no 2, dapat disimpulkan bahwa pelanggan mengajukan keluhan dikarenakan....
- A. harga tiket yang terlalu mahal
 - B. pelayanan tiket yang kurang maksimal
 - C. tiket yang tidak sesuai dengan pesanan
 - D. pelayanan yang kurang memuaskan
 - E. promosi atau iklan yang terlalu berlebihan

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

4. Syifa seorang karyawan butik mengajukan permohonan kenaikan gaji pada pemilik butik. Keluhan tersebut disampaikan karena dia merasa sudah 2 tahun bekerja di Butik namun gaji pokok yang ia terima tiap bulan tetap sama. Tiap bulan dia juga mendapatkan uang makan dan bonus dari kerjanya yang cukup bagus. Sedangkan Tera temannya yang baru bekerja selama 6 bulan mendapatkan kenaikan pada gaji pokok. Tiap bulan dia hanya mendapatkan gaji pokok dan uang makan saja.

Jika anda sebagai pemilik butik, apa solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut?

- A. Memberi tambahan bonus pada karyawan lama
- B. Memberi tambahan bonus pada karyawan baru
- C. Memberi tambahan gaji pokok pada karyawan lama
- D. Memberi tambahan gaji pokok pada karyawan baru
- E. Memberi tambahan uang makan pada masing-masing karyawan

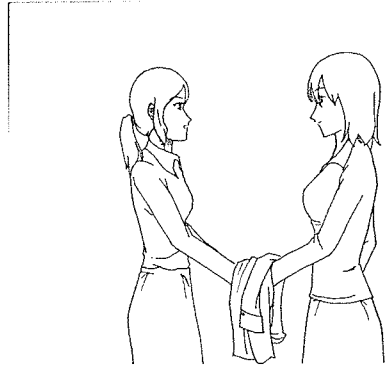
Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

5. Dari cerita soal no 4, dari manakah sumber keluhan itu?

- A. Konsumen
- B. Karyawan
- C. Pesaing bisnis
- D. Pemborong
- E. Pihak HRD

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

6.



Sepulang dari kerja, bu Tari berbelanja di Toko Busana Muslim. Bu Tari membeli satu stel baju koko untuk keponakannya. Berhubung keponakannya tidak diajak, maka dalam memilih baju koko bu Tari dibantu oleh pelayan toko. Setelah selesai memilih, bu Tari pun langsung membayar ke kasir. Sesampainya di rumah, baju tersebut dicoba. Ternyata ukuran yang dibeli terlalu kecil, sehingga tidak muat dipakai keponakannya. Keesokan harinya bu Tari kembali ke toko untuk mengembalikan baju koko tersebut. Bu Tari menyampaikan keluhannya dengan intonasi nada yang tinggi sambil marah-marah.

Jika anda sebagai pelayan, bagaimana sikap anda dalam menghadapi bu Tari?

- A. Melayani dengan ramah
- B. Melayani dengan memberi diskon
- C. Melayani dengan wajah ceria
- D. Melayani dengan senang hati
- E. Melayani dengan senyuman

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

7. Dari cerita soal no 6, apa solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut jika anda sebagai pelayan?
- A. Menukarkan baju sesuai dengan harga yang cocok

- B. Menukarkan baju sesuai dengan ukuran yang diinginkan
- C. Menukarkan baju sesuai dengan bentuk yang pas
- D. Menukarkan baju dengan uang 100%
- E. Menukarkan baju sesuai dengan model yang diinginkan

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

8. “Batik Dani” adalah toko batik ternama di kota Pekalongan. Pak Juki salah satu pelanggan dari luar kota. Karena kualitas barang penjualan itu bagus menjadikan pak Juki tetap bertahan sehingga menjadi pelanggan tetap di toko tersebut. Seperti biasanya, pak Juki order baju batik 10 kodi dengan motif 5 kodi mega mendung, 5 kodi truntum. Pembayaran dilakukan dimuka dengan kontan melalui salah satu Bank. Setelah 2 minggu pesanan pun dikirim melalui pos. Pak Juki sangat senang karena barang dikirim sesuai kesepakatan. Kemudian dengan segera pak Juki mengecek barang kiriman dari “Batik Dani”. Ternyata terdapat 1 kodi baju dengan motif bola. Pak Juki pun mengkonfirmasi dengan pemilik toko.

Jika anda sebagai pemilik toko tersebut, apa solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut?

- A. Meminta maaf pada pelanggan
- B. Meminta kembali barang yang cacat
- C. Mengganti barang sesuai pesanan
- D. Mengembalikan sebagian uang yang telah dibayar
- E. Memberikan diskon kepada pelanggan

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

9. Dari cerita soal no 8, apa penyebab keluhan yang muncul dari pelanggan?
- A. Jahitan baju yang rusak
 - B. Jumlah barang tidak sesuai dengan pesanan
 - C. Barang tidak sesuai dengan mutu

D. Barang tidak sesuai dengan pesanan

E. Harga barang yang terlalu mahal

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

10. Dari cerita soal no 8, layanan apa yang diberikan oleh toko “Batik Dani” sehingga pak Juki bertahan menjadi pelanggan tetap di Toko tersebut?

A. Memberi bonus

B. Memberi harga murah

C. Memberi barang berharga

D. Memberi pelayanan yang terbaik

E. Memberi barang berkualitas

Berikan alasannya kenapa anda memilih option tersebut?

SELAMAT MENERJAKAN

Kunci Jawaban Tes (Siklus 2)

Mata Pelajaran Pelayanan Prima

1. A B C D E

Alasan: karena kebijakan atas adanya barang yang cacat pada barang dagangan tersebut ada pada pemilik toko atau wakilnya. Sehingga dalam hal ini pelanggan dipersilahkan untuk menunggu keputusan dari pihak yang berwenang.

2. A B C D E

Alasan: karena mengganti tiket jadwal berikutnya sudah menjadi kebijakan pihak kereta api ketika penumpang tidak jadi naik kereta api karena keterlambatan. Seharusnya dalam waktu menjelang pemberangkatan kereta api, pihak kereta api pun sudah menutup penjualan tiket. Sehingga pelanggan sudah mempersiapkan diri jauh-jauh hari untuk memesan tiket.

3. A B C D E

Alasan: karena pelayan tetap melayani pembelian tiket pada pak Budi disaat kereta hampir berangkat. Selain itu petugas kereta api pun bersikap diam ketika melihat pak Budi yang sedang mengejar kereta.

4. A B C D E

Alasan: karena gaji pokok yang diterima karyawan lama tidak sama dengan gaji pokok karyawan baru. Seharusnya dalam memberikan gaji pokok antara karyawan lama dan karyawan baru disetarakan sesuai dengan standar perusahaan. Sedangkan bonus biasanya diberikan pada karyawan yang telah bekerja lebih dari satu tahun.

5. A B C D E

Alasan: karena dalam cerita dikatakan bahwa syifa seorang karyawan butik yang mengajukan permohonan kenaikan gaji.

6. A B C D E

Alasan: karena dalam melayani pelanggan seorang pelayan hendaknya bersikap ramah, yaitu melayani dengan senang hati, wajah ceria, dan memberikan senyuman yang hangat. Walaupun pelanggan yang dihadapi bersikap angkuh,

7. A B C D E

Alasan: karena keluhan yang diajukan oleh bu Tari adalah pembelian baju yang tidak sesuai dengan yang diinginkan. Sehingga dengan menukarkan baju sesuai dengan ukuran yang diinginkan, maka tercapailah kepuasan pelanggan.

8. A B C D E

Alasan: karena terdapat beberapa barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan, sehingga untuk memuaskan pelanggan kebijakan yang harus dilakukan adalah mengganti barang sesuai pesanan.

9. A B C D E

Alasan: karena pak Juki tidak memesan batik bola, sementara dari “Batik Dani” mengirimkan baju batik bola 1kodi.

10. A B C D E

Alasan: karena dalam melayani pelanggan, “Batik Dani” memberikan barang yang berkualitas sehingga pelanggan merasakan kepuasan.

LAMPIRAN 5

Daftar Nama Kelompok Siswa Kelas X Busana Butik 1

Hasil Tes Siklus I

Hasil Tes Siklus II

Daftar Nama Kelompok Siswa Kelas X Busana Butik 1

Kelompok 1

1. Agustin Sri Hardiyanti
2. Amelia Diah Pertiwi
3. Anis Safitri
4. Anis Zuliani
5. Asti Fauziah

Kelompok 2

1. Efatul Janah
2. Eka Febriyanti
3. Endah Setyaningsih
4. Erna Safitri
5. Fiki Aprilia

Kelompok 3

1. Fitria Nur Hidayati
2. Hanifah
3. Isnaini Fauziah
4. Ita Nurjanah
5. Kusniasih

Kelompok 4

1. Malikhatul Nurul Arini
2. Normalita Yulianti
3. Parsiyah
4. Pingky Destiyana
5. Puji Susilorini

Kelompok 5

1. Puput Hendriyani
2. Puput Widayaningsih
3. Ratri Dwi Astuti
4. Rubiyati
5. Siska Oktavia
6. Siti Komidah

Kelompok 6

1. Sosok Agi Wulansari
2. Sulis Lestari
3. Tri Mujinah
4. Wahyu Tri Utami
5. Wartaningsih
6. Yesi Purwaningsih

Hasil Tes Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

Pra Siklus

No	Nama Siswa	Pra Siklus	Keterangan
1	Agustin Sri Hardiyanti	72.5	Tuntas
2	Amelia Diah Pertiwi	52.5	Tidak Tuntas
3	Anis Safitri	75	Tuntas
4	Anis Zuliani	52.5	Tidak Tuntas
5	Asti Fauziah	52.5	Tidak Tuntas
6	Efatul Janah	62.5	Tidak Tuntas
7	Eka Febriyanti	52.5	Tidak Tuntas
8	Endah Setyaningsih	65	Tidak Tuntas
9	Erna Safitri	67.5	Tidak Tuntas
10	Fiki Aprilia	72.5	Tuntas
11	Fitria Nur Hidayati	47.5	Tidak Tuntas
12	Hanifah	47.5	Tidak Tuntas
13	Isnaini Fauziah	77.5	Tuntas
14	Ita Nurjanah	72.5	Tuntas
15	Kusmiasih	72.5	Tuntas
16	Malikhatul Nurul Arini	70	Tuntas
17	Normalita Yulianti	70	Tuntas
18	Parsiyah	57.5	Tidak Tuntas
19	Pingky Destiyana	57.5	Tidak Tuntas
20	Puji Susilorini	52.5	Tidak Tuntas
21	Puput Hendriyani	42.5	Tidak Tuntas
22	Puput Widayaningsih	62.5	Tidak Tuntas
23	Ratri Dwi Astuti	65	Tidak Tuntas
24	Rubiyati	70	Tuntas
25	Siska Oktavia	70	Tuntas
26	Siti Komidah	52.5	Tidak Tuntas
27	Sosok Agi Wulansari	70	Tuntas
28	Sulis Lestari	72.5	Tuntas
29	Tri Mujinah	52.5	Tidak Tuntas
30	Wahyu Tri Utami	72.5	Tuntas
31	Wartaningsih	70	Tuntas
32	Yesi Purwaningsih	47.5	Tidak Tuntas
		1997.5	
	Rata-rata	62.421875	

<i>Median</i>	65
<i>Mode</i>	52.5

Pencapaian Kompetensi	Jumlah Siswa	Persentase
Tuntas	14 siswa	43.75%
Belum Tuntas	18 siswa	56.25%

(Hasil *print out* tes pada pra siklus dari excel)

Hasil Tes Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

Siklus I

No	Nama Siswa	Siklus I	Keterangan
1	Agustin Sri Hardiyanti	75	Tuntas
2	Amelia Diah Pertiwi	72.5	Tuntas
3	Anis Safitri	77.5	Tuntas
4	Anis Zuliani	70	Tuntas
5	Asti Fauziah	57.5	Tidak Tuntas
6	Efatul Janah	65	Tidak Tuntas
7	Eka Febriyanti	65	Tidak Tuntas
8	Endah Setyaningsih	70	Tuntas
9	Erna Safitri	72.5	Tuntas
10	Fiki Aprilia	75	Tuntas
11	Fitria Nur Hidayati	62.5	Tidak Tuntas
12	Hanifah	52.5	Tidak Tuntas
13	Isnaini Fauziah	80	Tuntas
14	Ita Nurjanah	87.5	Tuntas
15	Kusmiasih	75	Tuntas
16	Malikhatul Nurul Arini	70	Tuntas
17	Normalita Yulianti	72.5	Tuntas
18	Parsiyah	70	Tuntas
19	Pingky Destiyana	62.5	Tidak Tuntas
20	Puji Susilorini	72.5	Tuntas
21	Puput Hendriyani	55	Tidak Tuntas
22	Puput Widayaningsih	72.5	Tuntas
23	Ratri Dwi Astuti	75	Tuntas
24	Rubiyati	72.5	Tuntas
25	Siska Oktavia	75	Tuntas
26	Siti Komidah	57.5	Tidak Tuntas
27	Sosok Agi Wulansari	80	Tuntas
28	Sulis Lestari	82.5	Tuntas
29	Tri Mujinah	65	Tidak Tuntas
30	Wahyu Tri Utami	77.5	Tuntas
31	Wartaningsih	75	Tuntas
32	Yesi Purwaningsih	65	Tidak Tuntas
		2257.5	
	Rata-rata	70.546875	

<i>Median</i>	72.5
<i>Mode</i>	75

Pencapaian Kompetensi	Jumlah Siswa	Persentase
Tuntas	22 siswa	68.75%
Belum Tuntas	10 siswa	31.25%

(Hasil *print out* tes pada siklus I dari excel)

Hasil Tes Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

Siklus II

No	Nama siswa	Siklus 2	Keterangan
1	Agustin Sri Hardiyanti	85	Tuntas
2	Amelia Diah Pertiwi	77.5	Tuntas
3	Anis Safitri	85	Tuntas
4	Anis Zuliani	77.5	Tuntas
5	Asti Fauziah	75	Tuntas
6	Efatul Janah	82.5	Tuntas
7	Eka Febriyanti	70	Tuntas
8	Endah Setyaningsih	72.5	Tuntas
9	Erna Safitri	75	Tuntas
10	Fiki Aprilia	87.5	Tuntas
11	Fitria Nur Hidayati	75	Tuntas
12	Hanifah	82.5	Tuntas
13	Isnaini Fauziah	95	Tuntas
14	Ita Nurjanah	90	Tuntas
15	Kusmiasih	82.5	Tuntas
16	Malikhatul Nurul Arini	75	Tuntas
17	Normalita Yulianti	82.5	Tuntas
18	Parsiyah	85	Tuntas
19	Pingky Destiyana	75	Tuntas
20	Puji Susilorini	85	Tuntas
21	Puput Hendriyani	72.5	Tuntas
22	Puput Widayaningsih	85	Tuntas
23	Ratri Dwi Astuti	80	Tuntas
24	Rubiyati	85	Tuntas
25	Siska Oktavia	87.5	Tuntas
26	Siti Komidah	72.5	Tuntas
27	Sosok Agi Wulansari	95	Tuntas
28	Sulis Lestari	95	Tuntas
29	Tri Mujinah	82.5	Tuntas
30	Wahyu Tri Utami	90	Tuntas
31	Wartaningsih	85	Tuntas
32	Yesi Purwaningsih	72.5	Tuntas
		2617.5	
	Rata-Rata	81.796875	

<i>Median</i>	82.5
<i>Mode</i>	85

Pencapaian Kompetensi	Jumlah Siswa	Persentase
Tuntas	32	100%
Belum Tuntas	0	0%

(Hasil *print out* tes pada siklus II dari excel)

LAMPIRAN 6

Hasil Observasi Pelaksanaan Pembelajaran

Hasil Observasi Kemampuan siswa Berpikir Kritis

**Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Menggunakan
Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis**

Di SMK Negeri 6 Purworejo

Nama Guru : Emy Amalia, S.Pd Hari/Tanggal : Jumat, 30 November 2012
Kelas/Semester : X BB1/Satu Siklus/Pertemuan : I

Kompetensi Dasar : Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

Petunjuk pengisian : Berilah tanda “√” pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda.

No	Aspek yang diamati	Selalu dilakukan	Sering dilakukan	Kadang-kadang dilakukan	Tidak pernah dilakukan	Keterangan
1.	Kegiatan Awal					
	1) Guru memberi salam	√				
	2) Siswa menjawab salam	√				
	3) Guru memimpin doa	√				
	4) Siswa berdoa	√				
	5) Guru mengecek kehadiran siswa	√				
	6) Siswa mengisi presensi	√				
	7) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai	√				Guru menyampaikan tujuan pembelajaran sesuai dengan RPP
	8) Siswa memperhatikan guru dalam menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai	√				
	9) Guru melakukan apersepsi	√				

	dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran						
	10) Siswa mengungkapkan pengetahuan awal mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran	√				Siswa kurang memperhatikan guru, sibuk mengeluarkan alat tulis dan enggan untuk mengeluarkan pendapatnya	
	11) Guru memberikan pengarahan teknis pembelajaran berbasis masalah	√					
	12) Siswa memperhatikan guru dalam memberikan teknis pembelajaran berbasis masalah	√				Siswa dengan antusias memperhatikan guru karena ini merupakan hal baru bagi siswa	
2.	Kegiatan Inti						
	Tahap 1: Orientasi siswa pada masalah						
	13) Guru menyampaikan materi pembelajaran	√				Guru menyampaikan gambaran umum materi yang akan dipelajari	
	14) Siswa memperhatikan guru dalam menyampaikan materi pembelajaran	√					
	15) Guru memberikan contoh pemecahan masalah yang ada dalam media cerita bergambar	√				Contoh permasalahan yang disampaikan oleh guru ada dalam <i>hand out</i>	
	16) Siswa memperhatikan guru dalam memberikan contoh				√	Siswa kurang memperhatikan guru, beberapa siswa berbicara	

	pemecahan masalah					sendiri dengan teman sebangkunya sehingga membuat suasana kelas kurang kondusif. Sehingga guru harus mengkondisikan kelas agar kondusif
	Tahap 2: Mengorganisir siswa untuk belajar					
	17) Guru membagi siswa ke dalam kelompok, tiap kelompok terdiri dari 5-6 siswa	√				Guru membagi siswa sesuai dengan nomor urut presensi siswa
	18) Siswa membentuk kelompok sesuai dengan nomor urut presensi siswa		√			Siswa terlihat kebingungan mencari anggota kelompoknya walaupun sudah di <i>handle</i> oleh guru kelas, sehingga menimbulkan kegaduhan.
	19) Guru membagi <i>hand out</i> dan media cerita bergambar untuk masing-masing kelompok	√				Guru membagikan <i>hand out</i> untuk masing-masing siswa, sedangkan cerita bergambar untuk masing-masing kelompok
	20) Masing-masing kelompok menerima <i>hand out</i> dan media cerita bergambar	√				Dengan antusias siswa membaca <i>hand out</i> dan media cerita bergambar
	Tahap 3 : Membimbing pengalaman individual/kelompok					
	21) Guru meminta siswa untuk melakukan diskusi kelompok tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar	√				Guru tetap memantau jalannya diskusi

22) Masing-masing kelompok berdiskusi tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar			√		Beberapa siswa terlihat kebingungan dalam memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar, hanya sebagian siswa yang aktif mengungkapkan pendapatnya dalam berdiskusi
23) Guru membimbing siswa untuk memecahkan masalah baik secara individual maupun kelompok	√				Guru berkeliling memantau dan membimbing siswa
24) Siswa atau kelompok yang merasa kesulitan bisa bertanya pada guru	√				Beberapa siswa menanyakan kesulitannya dalam memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar pada guru
Tahap 4 : Mengembangkan dan menyajikan hasil karya					
25) Guru meminta siswa untuk menyiapkan presentasi hasil dari diskusi kelompok tentang permasalahan pelayanan prima	√				
26) Masing-masing kelompok menyiapkan hasil dari diskusi kelompok tentang permasalahan pelayanan prima	√				Hasil diskusi siswa ditulis pada lembaran yang telah disiapkan oleh guru
27) Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya	√				Guru memberikan kesempatan pada kelompok yang sudah selesai memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar untuk segera mempresentasikan

						hasilnya
	28) Masing-masing kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya		√			Siswa masih enggan untuk maju ke depan kelas karena malu dan tidak percaya diri, sehingga perlu dorongan dan motivasi dari guru
	29) Guru membimbing siswa dalam mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya	√				Guru tetap membimbing jalannya presentasi
	30) Masing-masing kelompok dibimbing dalam mempresentasikan hasil diskusinya	√				Beberapa siswa yang tidak mempresentasikan ikut aktif memberikan masukan pada kelompok yang sedang mempresentasikan hasil diskusinya
	Tahap 5 : Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah					
	31) Guru dan siswa mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan	√				
	32) Siswa bersama guru mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan	√				
	33) Guru memberi masukan pada siswa terhadap hasil diskusi dan presentasi	√				
	34) Siswa memperhatikan penjelasan guru	√				Siswa dengan antusias mendengarkan masukan dari guru
3.	Penutup					

	35) Guru memberikan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima	√					
	36) Siswa mengerjakan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima secara individu		√				Beberapa siswa menanyakan pada guru tentang kesulitan yang dihadapi dalam mengerjakan soal
	37) Guru bersama siswa membahas hasil tes	√					
	38) Siswa memperhatikan guru dalam membahas tes	√					
	39) Guru memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas	√					
	40) Siswa memperhatikan guru dalam memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas		√				
	41) Guru memberikan kesempatan pada siswa untuk bertanya mengenai materi yang kurang dimengerti	√					
	42) Siswa menanyakan materi yang kurang dimengerti		√				Beberapa siswa menanyakan materi yang kurang dimengerti
	43) Guru menutup pembelajaran dengan salam	√					
	44) Siswa menjawab salam	√					
	45) Guru memimpin doa	√					
	46) Siswa bersama guru berdoa	√					

Keterangan:

- Selalu dilakukan : Kegiatan sesuai dengan yang direncanakan
- Sering dilakukan : Kegiatan tidak sesuai dengan kegiatan yang direncanakan tetapi masih relevan
- Kadang-kadang dilakukan : Kegiatan lain diluar konteks kegiatan yang direncanakan
- Tidak pernah dilakukan : Tidak melakukan kegiatan

Observer



(Wahyu Agustini, S.Pd)

Observer



(Yuni Ngudiyati, S.Pd)

Observer



(Siti Istiqomah)

**Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Menggunakan
Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis**

Di SMK Negeri 6 Purworejo

Nama Guru : Emy Amalia, S.Pd Hari/Tanggal : Jum'at, 7 Desember 2012

Kelas/Semester : X BBI/Satu Siklus/Pertemuan : II

Kompetensi Dasar : Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

Petunjuk pengisian : Berilah tanda “√” pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda.

No	Aspek yang diamati	Selalu dilakukan	Sering dilakukan	Kadang-kadang dilakukan	Tidak pernah dilakukan	Keterangan
1.	Kegiatan Awal					
	1) Guru memberi salam	√				
	2) Siswa menjawab salam	√				
	3) Guru memimpin doa	√				
	4) Siswa berdoa	√				
	5) Guru mengecek kehadiran siswa	√				Guru mengecek kehadiran siswa dan memerintahkan pada siswa untuk duduk berdekatan dengan teman satu kelompok
	6) Siswa mengisi presensi	√				
	7) Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai	√				Secara umum tahap pendahuluan pada siklus II ini hampir sama dengan siklus I. Hanya penjelasan

								materi dari guru yang berbeda sesuai dengan RPP yang ada
	8) Siswa memperhatikan guru dalam menyampaikan tujuan pembelajaran yang akan dicapai	√						
	9) Guru melakukan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran	√						
	10) Siswa mengungkapkan pengetahuan awal mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran	√						
	11) Guru memberikan pengarahan teknis pembelajaran berbasis masalah	√						
	12) Siswa memperhatikan guru dalam memberikan teknis pembelajaran berbasis masalah	√						Siswa sudah paham dengan cara belajar pada siklus II sehingga memudahkan guru dalam menjelaskan dan tidak terlalu banyak waktu
2.	Kegiatan Inti							
	Tahap 1: Orientasi siswa pada masalah							
	13) Guru menyampaikan materi pembelajaran	√						
	14) Memperhatikan guru dalam	√						

	menyampaikan materi pembelajaran						
	15) Guru memberikan contoh pemecahan masalah yang ada dalam media cerita bergambar	✓					
	16) Siswa memperhatikan guru dalam memberikan contoh pemecahan masalah	✓				Siswa sudah paham cara memecahkan masalah pada siklus II sehingga memudahkan guru dalam menjelaskan dan tidak terlalu banyak waktu	
	Tahap 2: Mengorganisir siswa untuk belajar						
	17) Guru membagi siswa ke dalam kelompok, tiap kelompok terdiri dari 5-6 siswa	✓					
	18) Siswa membentuk kelompok sesuai dengan nomor induk siswa	✓				Siswa sudah memposisikan diri duduk berdekatan dengan anggota kelompok, sehingga tidak terlalu banyak waktu	
	19) Guru membagi <i>hand out</i> dan media cerita bergambar untuk masing-masing kelompok	✓					
	20) Masing-masing kelompok menerima <i>hand out</i> dan media cerita bergambar	✓					
	Tahap 3 : Membimbing pengalaman individual/kelompok						
	21) Guru meminta siswa untuk melakukan diskusi kelompok	✓					

	tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar						
	22) Masing-masing kelompok berdiskusi tentang permasalahan yang ada dalam media cerita bergambar	√				Siswa sudah paham dengan cara memecahkan masalah karena hampir sama dengan siklus I, sehingga diskusi berjalan dengan lancar, masing-masing kelompok aktif untuk mengungkapkan pendapatnya	
	23) Guru membimbing siswa untuk memecahkan masalah baik secara individual maupun kelompok	√					
	24) Siswa atau kelompok yang merasa kesulitan bisa bertanya pada guru	√				Tidak ada siswa yang bertanya karena siswa sudah terbiasa dengan diskusi memecahkan masalah yang ada dalam cerita bergambar	
	Tahap 4 : Mengembangkan dan menyajikan hasil karya						
	25) Guru meminta siswa untuk menyiapkan presentasi hasil dari diskusi kelompok tentang permasalahan pelayanan prima	√					
	26) Masing-masing kelompok menyiapkan hasil dari diskusi kelompok tentang permasalahan pelayanan prima	√				Siswa sangat bersemangat menyiapkan hasil diskusi yang akan dipresentasikan	
	27) Guru memberi kesempatan	√					

	kepada siswa untuk mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya							
	28) Masing-masing kelompok mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya	√						Dengan percaya diri, masing-masing kelompok yang sudah selesai berdiskusi segera maju untuk mempresentasikan hasil diskusinya
	29) Guru membimbing siswa dalam mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya	√						
	30) Masing-masing kelompok dibimbing dalam mempresentasikan hasil diskusinya	√						
	Tahap 5 : Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah							
	31) Guru dan siswa mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan	√						
	32) Siswa bersama guru mengevaluasi presentasi yang telah dilakukan	√						
	33) Guru memberi masukan pada siswa terhadap hasil diskusi dan presentasi	√						
	34) Siswa memperhatikan penjelasan guru	√						
3.	Penutup							

35) Guru memberikan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima	✓								
36) Siswa mengerjakan soal tes pencapaian kompetensi pelayanan prima secara individu	✓								Dengan tenang siswa mengerjakan soal tes secara individu
37) Guru bersama siswa membahas hasil tes	✓								
38) Siswa memperhatikan guru dalam membahas tes	✓								
39) Guru memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas	✓								
40) Siswa memperhatikan guru dalam memberikan kesimpulan tentang materi yang baru saja dibahas	✓								
41) Guru memberikan kesempatan pada siswa untuk bertanya mengenai materi yang kurang dimengerti	✓								
42) Siswa menanyakan materi yang kurang dimengerti	✓								
43) Guru menutup pembelajaran dengan salam	✓								
44) Siswa menjawab salam	✓								
45) Guru memimpin doa	✓								
46) Siswa bersama guru berdoa	✓								

Keterangan:

- Selalu dilakukan : Kegiatan sesuai dengan yang direncanakan
- Sering dilakukan : Kegiatan tidak sesuai dengan kegiatan yang direncanakan tetapi masih relevan
- Kadang-kadang dilakukan : Kegiatan lain diluar konteks kegiatan yang direncanakan
- Tidak pernah dilakukan : Tidak melakukan kegiatan

Observer



(Wahyu Agustini, S.Pd)

Observer



(Yuni Ngudiyati, S.Pd)

Observer



(Siti Istiqomah)

**Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Memecahkan Masalah
Pelayanan Prima Dengan Menggunakan Media Cerita Bergambar
Di SMK Negeri 6 Purworejo**

Nama Guru : Emy Amalia, S.Pd Hari/Tanggal : Jumat, 30 November 2012
 Kelas/Semester : X BBI/Satu Siklus/Pertemuan : I
 Kompetensi Dasar : Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal
 Petunjuk pengisian : Berilah tanda “√” pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda.

No	Aspek yang diamati	Selalu dilakukan ≥75%	Sering dilakukan ≥50%	Kadang-kadang dilakukan ≥25%	Tidak pernah dilakukan ≥0%	Keterangan
1.	Setelah guru memberikan contoh masalah pelayanan pada pelanggan, siswa mampu mengidentifikasi masalah		√			<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 21 siswa atau 66% yang mampu mengidentifikasi masalah dalam diskusi kelompok - Sebagian siswa sibuk berbicara sendiri dengan anggota kelompoknya dan beberapa siswa bersikap pasif
2.	Setelah guru memberikan contoh solusi masalah pelayanan pada pelanggan, siswa mampu menawarkan solusi	√				<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 24 siswa atau 75% yang mampu menawarkan solusi dalam diskusi kelompok - Sebagian siswa masih bingung dan cenderung

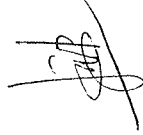
	<p>3.</p> <p>Setelah guru menjelaskan solusi masalah pelayanan pada pelanggan, siswa memberikan beberapa alasan dari solusi yang telah ditawarkan</p>					<p>mengantungkan pada kemampuan berpikir teman sekelompoknya ketika diskusi kelompok</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 15 siswa atau 47% yang mampu memberikan beberapa alasan atas solusi yang diberikan dalam diskusi kelompok - Sebagian siswa lainnya masih terlihat bingung dalam mengungkapkan alasan
	<p>4.</p> <p>Setelah guru menjelaskan pelayanan pada pelanggan, siswa memberikan kesimpulan tentang layanan yang diberikan pada pelanggan.</p>		✓			<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 20 siswa atau 63% yang mampu memberikan kesimpulan dalam diskusi kelompok - Sebagian siswa masih bersikap pasif

Observer



(Wahyu Agustini, S.Pd)

Observer



(Yuni Ngudiyati, S.Pd)

Observer



(Siti Istiqomah)

**Panduan Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Memecahkan Masalah
Pelayanan Prima Dengan Menggunakan Media Cerita Bergambar
Di SMK Negeri 6 Purworejo**

Nama Guru : Emy Amalia, S.Pd Hari/Tanggal : Jumat, 7 Desember 2012
 Kelas/Semester : X BB1/Satu Siklus/Pertemuan : II
 Kompetensi Dasar : Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal
 Petunjuk pengisian : Berilah tanda “√” pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda.

No	Aspek yang diamati	Selalu dilakukan ≥75%	Sering dilakukan ≥50%	Kadang- kadang dilakukan ≥25%	Tidak pernah dilakukan ≥0%	Keterangan
1.	Setelah guru memberikan contoh masalah pelayanan pada pelanggan, siswa mengidentifikasi masalah	√				- Terdapat 28 siswa atau 88% yang mampu mengidentifikasi masalah dalam diskusi kelompok - Siswa sangat antusias dan tetap semangat dalam mengikuti diskusi kelompok
2.	Setelah guru memberikan contoh solusi masalah pelayanan pada pelanggan, siswa menawarkan solusi	√				- Terdapat 30 siswa atau 94% yang mampu memberikan solusi dalam diskusi kelompok - Siswa sangat antusias dan tetap semangat dalam

	menawarkan solusi sederhana sesuai dengan masalah yang ditemukan dalam cerita bergambar					tetap semangat dalam mengikuti diskusi kelompok
3.	Setelah guru menjelaskan solusi masalah pelayanan pada pelanggan, siswa memberikan beberapa alasan dari solusi yang telah ditawarkan	√				<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 28 siswa atau 88% yang mampu memberikan alasan dalam diskusi kelompok - Siswa sangat antusias dan tetap semangat dalam mengikuti diskusi kelompok
4.	Setelah guru menjelaskan pelayanan pada pelanggan, siswa memberikan kesimpulan tentang layanan yang diberikan pada pelanggan.	√				<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat 29 siswa atau 91% yang mampu menyimpulkan dalam diskusi kelompok - Siswa sangat antusias dan tetap semangat dalam mengikuti diskusi kelompok

Observer



(Wahyu Agustini, S.Pd)

Observer



(Yuni Ngudiyati, S.Pd)

Observer



(Siti Istiqomah)

Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Pra siklus

No	Nama siswa	Aspek 1	Aspek 2	Aspek 3	Aspek 4
1	Agustin Sri Hardiyanti	0	0	0	0
2	Amelia Diah Pertiwi	0	1	1	0
3	Anis Safitri	0	0	0	0
4	Anis Zuliani	0	1	1	0
5	Asti Fauziah	0	0	0	0
6	Efatul Janah	0	0	0	0
7	Eka Febriyanti	0	0	0	0
8	Endah Setyaningsih	1	0	0	1
9	Erna Safitri	0	1	0	0
10	Fiki Aprilia	0	1	1	0
11	Fitria Nur Hidayati	0	0	0	0
12	Hanifah	1	0	0	1
13	Isnaini Fauziah	1	1	1	0
14	Ita Nurjanah	0	0	0	0
15	Kusmiasih	1	0	0	1
16	Malikhatul Nurul Arini	0	0	0	0
17	Normalita Yulianti	0	0	0	0
18	Parsiyah	0	0	0	0
19	Pingky Destiyana	0	0	0	0
20	Puji Susilorini	1	0	0	1
21	Puput Hendriyani	0	0	0	0
22	Puput Widayaningsih	0	0	0	0
23	Ratri Dwi Astuti	0	0	0	0
24	Rubiyati	1	0	0	0
25	Siska Oktavia	0	1	0	0
26	Siti Komidah	0	0	0	0
27	Sosok Agi Wulansari	1	0	0	0
28	Sulis Lestari	1	0	0	0
29	Tri Mujinah	0	1	0	1
30	Wahyu Tri Utami	0	0	0	0
31	Wartaningsih	0	0	0	0
32	Yesi Purwaningsih	0	0	0	0
		8	7	4	5
	Rata-rata	0.25	0.21875	0.125	0.15625
	Persentase	25%	22%	13%	16%

Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus I

No	Nama siswa	Aspek 1	Aspek 2	Aspek 3	Aspek 4
1	Agustin Sri Hardiyanti	1	0	0	1
2	Amelia Diah Pertiwi	1	1	1	0
3	Anis Safitri	1	1	0	1
4	Anis Zuliani	0	1	1	1
5	Asti Fauziah	1	1	0	1
6	Efatul Janah	1	1	0	1
7	Eka Febriyanti	0	1	1	0
8	Endah Setyaningsih	0	0	0	1
9	Erna Safitri	0	1	1	1
10	Fiki Aprilia	1	1	0	0
11	Fitria Nur Hidayati	1	1	0	1
12	Hanifah	0	1	1	0
13	Isnaini Fauziah	1	1	0	1
14	Ita Nurjanah	0	1	0	1
15	Kusmiasih	1	1	1	0
16	Malikhatul Nurul Arini	0	1	1	1
17	Normalita Yulianti	1	0	0	1
18	Parsiyah	0	0	1	1
19	Pingky Destiyana	0	1	0	0
20	Puji Susilorini	1	1	1	0
21	Puput Hendriyani	1	0	0	1
22	Puput Widayaningsih	1	1	1	0
23	Ratri Dwi Astuti	0	1	1	1
24	Rubiyati	1	0	1	1
25	Siska Oktavia	0	1	0	0
26	Siti Komidah	1	0	0	1
27	Sosok Agi Wulansari	1	1	0	1
28	Sulis Lestari	1	1	1	0
29	Tri Mujinah	1	1	1	0
30	Wahyu Tri Utami	1	1	1	1
31	Wartaningsih	0	1	0	0
32	Yesi Purwaningsih	0	0	0	1
		19	24	15	20
	Rata-rata	0.59375	0.75	0.46875	0.625
	persentase	59%	75%	47%	63%

Hasil Observasi Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Siklus II

No	Nama siswa	Aspek 1	Aspek 2	Aspek 3	Aspek 4
1	Agustin Sri Hardiyanti	1	1	1	1
2	Amelia Diah Pertiwi	1	1	1	1
3	Anis Safitri	1	1	1	0
4	Anis Zuliani	1	1	1	1
5	Asti Fauziah	1	0	0	1
6	Efatul Janah	1	1	1	1
7	Eka Febriyanti	1	1	1	1
8	Endah Setiyaningsih	1	1	0	1
9	Erna Safitri	0	1	1	0
10	Fiki Aprilia	1	1	1	1
11	Fitria Nur Hidayati	1	1	1	1
12	Hanifah	1	1	1	1
13	Isnaini Fauziah	1	1	1	1
14	Ita Nurjanah	1	1	1	1
15	Kusmiasih	1	1	1	1
16	Malikhatul Nurul Arini	0	1	1	1
17	Normalita Yulianti	1	1	1	1
18	Parsiyah	1	0	1	1
19	Pingky Destiyana	1	1	0	1
20	Puji Susilorini	1	1	1	1
21	Puput Hendriyani	1	1	1	1
22	Puput Widayaningsih	1	1	1	1
23	Ratri Dwi Astuti	0	1	1	1
24	Rubiyati	1	1	1	1
25	Siska Oktavia	0	1	1	0
26	Siti Komidah	1	1	1	1
27	Sosok Agi Wulansari	1	1	1	1
28	Sulis Lestari	1	1	1	1
29	Tri Mujinah	1	1	1	1
30	Wahyu Tri Utami	1	1	1	1
31	Wartaningsih	1	1	1	1
32	Yesi Purwaningsih	1	1	0	1
		28	30	28	29
	Rata-rata	0.875	0.9375	0.875	0.906
	Persentase	88%	94%	88%	91%

LAMPIRAN 7

Surat Perijinan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id ; teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

Nomor : 3555/UN34.15/PL/2012
Lamp. : 1 (satu) bendel
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

23 Nopember 2012

Yth.

1. Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY
2. Gubernur Provinsi Jawa Tengah c.q. Ka. Bappeda Propinsi Jawa Tengah
3. Bupati Purworejo c.q. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Purworejo
4. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Propinsi Jawa Tengah
5. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Purworejo
6. Kepala SMK NEGERI 6 PURWOREJO

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"IMPLEMENTASI MODEL PEMBELAJARAN BERBASIS MASALAH UNTUK PENINGKATAN KEMAMPUAN SISWA BERPIKIR KRITIS DALAM PENCAPAIAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA DI SMK NEGERI 6 PURWOREJO"**, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

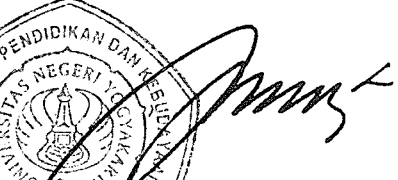
No.	Nama	NIM	Jurusan/Prodi	Lokasi Penelitian
1	Siti Istiqomah	06513241025	Pend. Teknik Busana - S1	SMK NEGERI 6 PURWOREJO

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu : Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si
NIP : 19620503 198702 2 001

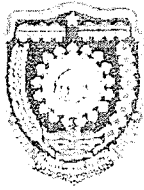
Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai tanggal 23 Nopember 2012 sampai dengan selesai.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,
Wakil Dekan I,


Dr. Sunaryo Soenarto
NIP. 19580630 198601 1 001

Tembusan:
Ketua Jurusan



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT)

Jl. Urip Sumoharjo No. 6 Telp/Fax. (0275) 325202 Purworejo 54111

IZIN RISET / SURVEY / PKL

NOMOR : 072/306/2012

- I. Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Purworejo Nomor 14 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Purworejo (Lembaran Daerah Kabupaten Purworejo Tahun 2008 Nomor 11).
- II. Menunjuk : Surat Permohonan Dari Dekan Fak. Teknik UNY No. 3555/UN.34.15/PL/2012 Tanggal 23 November 2012
- III. Bupati Purworejo memberi Izin untuk melaksanakan Riset/ Survey/ PKL dalam Wilayah Kabupaten Purworejo kepada :

- | | |
|---------------------------------|---|
| ❖ Nama | : Siti Istiqomah |
| ❖ Pekerjaan | : Mahasiswa |
| ❖ NIM/NIP/KTP/ dll. | : 06513241025 |
| ❖ Instansi / Univ/ Perg. Tinggi | : Universitas Negeri Yogyakarta |
| ❖ Jurusan | : Pendidikan Teknik Boga & Busana |
| ❖ Program Studi | : S.1 |
| ❖ Alamat | : Balapulung Wetan Rt.001/004 Balapulung Tegal |
| ❖ No. Telp. | : 085799379375 |
| ❖ Penanggung Jawab | : Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si |
| ❖ Maksud / Tujuan | : Penelitian |
| ❖ Judul | : Implementasi Model Pembelajaran Berbasisi Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo |
| ❖ Lokasi | : SMK N 6 Purworejo |
| ❖ Lama Penelitian | : 3 Bulan |
| ❖ Jumlah Peserta | : - |

Dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas daerah.
- b. Sebelum langsung kepada responden maka terlebih dahulu melapor kepada :
 1. Kepala Kantor Kesbangpolinmas Kabupaten Purworejo
 2. Kepala Pemerintahan setempat (Camat, Kades / Lurah)
- c. Sesudah selesai mengadakan Penelitian supaya melaporkan hasilnya Kepada Yth. Bupati Purworejo Cq. Kepala KPPT, dengan tembusan BAPPEDA Kab. Purworejo

Surat Ijin ini berlaku tanggal 26 Nopember 2012 sampai dengan tanggal 26 Februari 2013.

Tembusan, dikirim kepada Yth
1. Hl. Bappeda Kab. Purworejo,
2. Hl. Kantor Kesbangpolinmas Kab.
Purworejo,
3. Hl. Dinas P & K Kab. Purworejo,
4. Camat Butuh,
5. Hl. SMK N 6 Purworejo,
6. Dekan FT UNY

Dikeluarkan : Purworejo
Pada Tanggal : 26 Nopember 2012

a.n. BUPATI PURWOREJO

KEPALA KANTOR
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KABUPATEN PURWOREJO

327 TJATUR PRIYO UTOMO, S.Sos

Pembina

NIP. 19640724 198611 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 6 PURWOREJO
Alamat : Wareng, Kec. Butuh, Kab. Purworejo ☎ (0275) 330 8833

Kode Pos 54264

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepada SMK Negeri 6 Purworejo, menerangkan bahwa :

Nama : SITI ISTIQOMAH

NIM : 06513241025

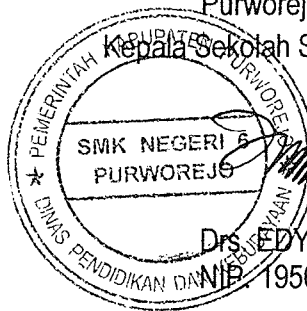
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Telah melaksanakan Penelitian di SMK Negeri 6 Purworejo dari tanggal 26 Nopember 2012 sampai dengan 26 Februari 2013 dengan Judul Penelitian : *Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Peningkatan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis Dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Purworejo.*

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purworejo, 30 Maret 2012

Kepala Sekolah SMK Negeri 6 Purworejo



Drs. EDY HERU ATMAJA

NIP. 195611151986031006

LAMPIRAN 8

Dokumentasi Penelitian



Orientasi siswa pada masalah



Mengorganisasi siswa untuk belajar



Membimbing pengalaman individual / kelompok



Mengembangkan dan menyajikan hasil karya



Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah



Tes Pencapaian Kompetensi



Pembagian *reward*